



คู่มือ
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

งานนิติการ สำนักปลัด
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
อำเภอละงู จังหวัดสตูล

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการในการให้บริการประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

งานนิติการ สำนักปลัด
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. คำจำกัดความ	๒
๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่	๒
๕. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว	๒
๖. สถานที่ตั้ง	๒
๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๓
๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๙. ประเภทเรื่องร้องเรียน	๔
๑๐. วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน	๔
๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ	๕
๑๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	๖
๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
๑๕. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๖
๑๖. การติดตาม และรายงานผลการดำเนินการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๗
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอละงู จังหวัดสตูล

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการในการให้บริการประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จึงได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. วัตถุประสงค์

๑) ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานได้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับกรร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานให้เป็นที่มืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้เป็นประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว เช่น การประพฤตินิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์ปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่

หน่วยที่รับผิดชอบหรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตงานนิติกร สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ผู้รับผิดชอบ ได้แก่ นายราเหม หลินนุ่ม ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ

บทบาทหน้าที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว มีหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

๕. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

มาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๖๒

๖. สถานที่ตั้ง

งานนิติกร สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว หมู่ที่ ๓ ตำบลเขาขาว อำเภอละลุ จังหวัดสตูล ๙๑๑๑๐ โทร. ๐๗๔-๗๗๕๕๖๖/เว็บไซต์ www.khaokhaw.go.th e-mail : saraban@khaokhaw.go.th

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว หมู่ที่ ๓ ตำบลเขาขาว อำเภอละงู จังหวัดสตูล ๙๑๑๑๐
- ๒) ทางไปรษณีย์ (องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว หมู่ที่ ๓ ตำบลเขาขาว อำเภอละงู จังหวัดสตูล ๙๑๑๑๐)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐ ๗๔๗๗ ๕๕๕๖
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่องแสดงความคิดเห็น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
- ๕) ร้องเรียนผ่าน เว็บไซต์ www.khaokhaw.go.th
- ๖) ร้องเรียนผ่าน Facebook : อบต.เขาขาว อำเภอละงู จังหวัดสตูล
- ๗) ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ e-mail : saraban@khaokhaw.go.th
- ๘) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ๐๘๙-๒๙๙๑๒๑๒

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่อง/สาระสำคัญของหนังสือร้องเรียน/หลักฐานการร้องเรียน

- ๘.๑ กรณีผู้กล่าวหาส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือติดต่อด้วยตนเองนั้น หนังสือร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและควรมีสาระสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้
 - ๑) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงผู้กล่าวหา เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องที่ชัดเจน เป็นต้น
 - ๒) ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
 - ๓) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
 - ๔) วัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุ
 - ๕) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น
 - ๘.๒ รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว
 - ๘.๓ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - ๘.๔ เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
 - ๘.๕ ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๑) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
 - ๘.๖ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน
- ทั้งนี้ กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่น ที่จะพิจารณาดำเนินการเฉพาะรายการที่ปรากฏพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานชัดเจนแจ้งเป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

๙. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

- ๙.๑ การยกยอกททรัพย์
- ๙.๒ การติดสินบนและการคอร์รัปชัน
- ๙.๓ การดำเนินการด้านเงิน
- ๙.๔ การจัดซื้อจัดจ้าง
- ๙.๕ การเรียกรับทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นใดจากผู้มาติดต่องาน
- ๙.๖ การประพฤติตนที่ไม่เหมาะสม
- ๙.๗ การล่วงละเมิดทางเพศหรือคุกคามทางเพศ
- ๙.๘ การใช้อำนาจ
- ๙.๙ อื่น ๆ เกี่ยวกับการประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่

๑๐. วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

กรณีร้องเรียน ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ดำเนินการ ดังนี้

๑๐.๑ งานสารบรรณจะเป็นผู้รับเรื่อง และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่บุคคลผู้นั้นถูกกล่าวหา ภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ

๑๐.๒ แจ้งให้บุคคลผู้ถูกกล่าวหาทราบ ภายในระยะเวลา ๑ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากงานสารบรรณ

๑๐.๓ ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานต้นสังกัดที่บุคคลผู้นั้นถูกกล่าวหาสังกัดอยู่ ดำเนินการรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อดำเนินการเสนอคำสั่งแต่งตั้งบุคลากร เป็นคณะกรรมการสอบสวนเรื่อง และให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการสอบสวนเรื่อง ภายในระยะเวลา ๑๐ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับการอนุมัติคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ

๑๐.๔ เมื่อดำเนินการสอบสวนเสร็จสิ้น ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและแจ้งผู้ถูกกล่าวหาทราบและแจ้งผู้กล่าวหาทราบ ภายในระยะเวลา ๓ วันทำการ

๑๐.๕ รวมระยะเวลาในการดำเนินการ ๑๕ วัน

๑๐.๖ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๑๐.๗ หากผู้ถูกกล่าวหาไม่เห็นด้วยกับผลการสอบสวน ผู้ถูกกล่าวหาและผู้กล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

๑๐.๘ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ มีการดำเนินการในเรื่องการคุ้มครองข้อมูลผู้ร้องเรียนโดยปกปิดเป็นความลับ

กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องและดำเนินการตามขั้นตอน ข้อที่ ๑๐.๒ - ๑๐.๘

๑๑. แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริต

งานสารบรรณรับเรื่องและลงทะเบียนหนังสือรับ
ส่งต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อบต.เขาขาว
(ระยะเวลา ๓ ชั่วโมง)

แจ้งผู้ถูกกล่าวหาทราบ
(ระยะเวลา ๑ วันทำการ)

แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน/ดำเนินการสอบสวน
(ภายในระยะเวลา ๑๐ วันทำการ)

รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ/แจ้งผู้ถูกกล่าวหา/
ผู้กล่าวหาทราบ
(ภายในระยะเวลา ๑๐ วันทำการ)

ยุติ

ไม่ยุติ

ยุติเรื่อง

(ภายในระยะเวลา ๑๕ วันทำการ)

ไม่ยุติ

อุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา ๗ วัน
นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลา
ให้รายงานผู้บริหารทราบเพื่อขอขยายระยะเวลาโดยเร็ว

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๒) ร้องเรียนทางไปรษณีย์
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร
หมายเลข ๐ ๗๔๗๗ ๕๕๙๖
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/
กล่องแสดงความคิดเห็น
- ๕) ร้องเรียนผ่าน เว็บไซต์
www.khaokhaw.go.th
- ๖) ร้องเรียนผ่าน Facebook อบต.เขาขาว
- ๗) ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
E-mail : saraban@khaokhaw.go.th
- ๘) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
เขาขาว ๐๘๙ ๗๓๗๓๒๓๙

๑๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดเวลา ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๔๗๗ ๕๕๙๖	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.kouakaw.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายก อบต.เขาขาว ๐๘๙-๒๙๙๑๒๑๒	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๕. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑๗.๑ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๑

๑๗.๒ มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัย และการดำเนินการทางวินัย พ.ศ.๒๕๕๘ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๓ พ.ศ.๒๕๖๒

๑๗.๓ ประมวลจริยธรรมผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๕

๑๗.๔ ประมวลจริยธรรมสมาชิกสภาท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๕

๑๗.๕ ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง ประมวลจริยธรรมพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๕

**๑๖. การติดตาม และรายงานผลการดำเนินการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่**

๑) บันทึกข้อมูล จัดทำสถิติ ในทุกเดือนและเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน และรายงานให้ผู้บริหารทราบราย ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

๒) รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน สถิติการร้องเรียน การดำเนินการ เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ วิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร และเสนอผู้บริหารทราบต่อไป

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
อำเภอละงู จังหวัดสตูล ๙๑๑๑๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

๑. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้ชี้เบาะแส

ข้าพเจ้า (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : นามสกุล

อายุ : ปี สัญชาติ : เลขที่บัตรประชาชน/Passport ID :

หมายเลขโทรศัพท์ : โทรสาร : อีเมล :

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ :

.....

๒. ข้อมูลผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ที่ถูกร้องเรียน

๑) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : นามสกุล

ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) :

สังกัด (หากทราบ) ฝ่าย :

๒) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : นามสกุล

ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) :

สังกัด (หากทราบ) ฝ่าย :

๓) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : นามสกุล

ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) :

สังกัด (หากทราบ) ฝ่าย :

๓. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส พฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ รวมทั้งวัน
เวลาสถานที่เกิดเหตุ (กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าว
มีการกระทำเหตุอย่างไร รวมทั้งวันเวลาสถานที่เกิดเหตุ จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแส และหาก
มีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงประกอบด้วย)

.....

.....

.....

.....

.....

๔. วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์

๕. โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

- ๑) (พยานเอกสาร) จำนวน รายการ
๒) (พยานวัตถุ) จำนวน รายการ
๓) (พยานบุคคล) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : นามสกุล

๔) อื่น ๆ โปรดระบุ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)

วันที่

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง

ได้รับ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เมื่อวันที่

หมายเหตุ การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเอกสารที่ครบถ้วน จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนของท่าน