

คู่มือการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย
อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

โทรศัพท์ ๐-๘๑๘๘-๕๘๖๘๐

www.muangmai.go.th

[พิมพ์ที่นี้]

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย มีหน้าที่หลักในดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย และดำเนินการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เพื่าระวังการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดังนั้น ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ หน้าที่ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

[พิมพ์ที่นี้]

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายอำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย มีหน้าที่หลักในดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย และดำเนินการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ หน้าที่ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 83 หลักที่ว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

อำนาจหน้าที่การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ต้องดำเนินการตามหน้าที่ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายจึงได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

208 หมู่ 5 สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราว การทุจริตและประพฤติมิชอบของ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองมาย มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันในการดำเนินงาน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้ ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง การแจ้งเรื่องร้องเรียน ความเสียหายที่เกิดขึ้น หรือ อาจจะเกิดขึ้น จากการ ปฏิบัติหน้าที่ การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ของ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย เช่น การประพฤติมิชอบหรือการส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในการดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง หรืออื่นๆ

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ประชาชนที่พบเห็นหรือสงสัยการกระทำ ที่ส่อไปในทางทุจริตหรือ ผิดระเบียบวินัย ของ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ผู้บริหาร หมายถึง นายก รองนายก เลขานุการนายก องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

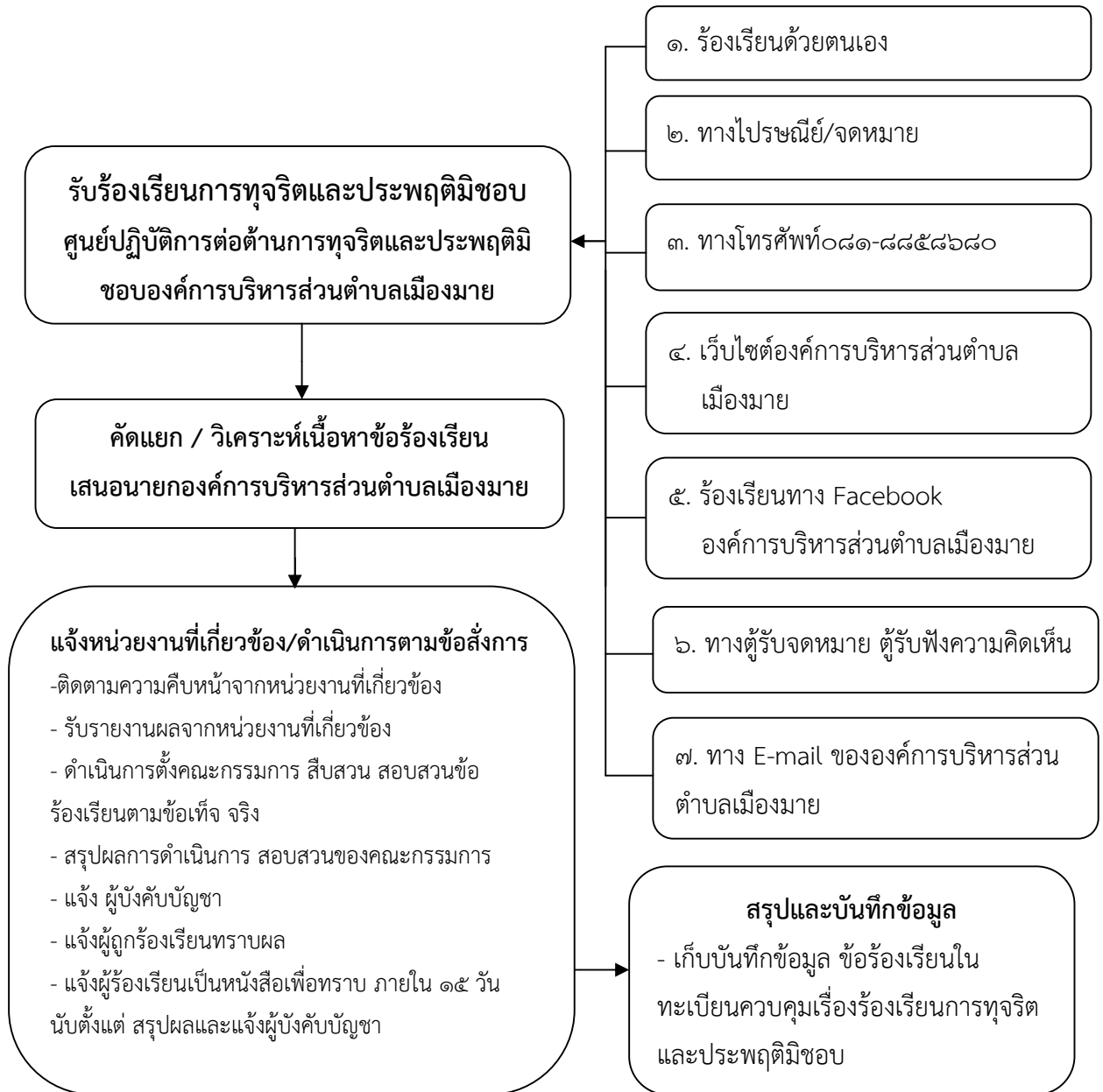
หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๗. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองมาย ๒๐๘ หมู่ ๕ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง
๒. ทางไปรษณีย์/จดหมาย ที่อยู่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐
๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๘๑๘๘-๕๘๖๘๐
๔. ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย www.muangmai.go.th
๕. ทาง Face book องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย
๖. ทางตู้รับจดหมาย ตู้รับฟังความคิดเห็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ติดตั้งทุกหมู่บ้าน ในตำบลเมืองมาย
๗. ทาง E-mail ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย E-mail T_ muangmY@hotmail.com

[พิมพ์ที่นี้]

๘. แผนผังกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๒. จัดทำคำสั่ง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริงหรือช่องทางการชี้เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

๒. ข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิใช่การสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลที่ถูกร้องเรียน

๓. ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม ทางตรงและทางอ้อม เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่อง และเก็บข้อมูลเป็นหลักฐาน

๕. ให้คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่มีลักษณะ ดังต่อไปนี้ มิให้รับไว้พิจารณา

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอต่อการสืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินหรือไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

[พิมพ์ที่นี่]

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑ หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานให้รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ จำนวน 1 ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานไตรมาสต่อไป

๒ หากเรื่องร้องเรียนนั้น ผู้บังคับบัญชามอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ รายงานผู้ร้องเรียนทราบผล ใน ภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่ สรุปผลการสอบสวนและแจ้งผู้บังคับบัญชา

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายงานให้ผู้บริหารทราบทุก๖เดือน

๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๘๘๕๘๖๘๐

- เว็บไซต์ www.muangmai.go.th

ภาคผนวก

[พิมพ์ที่นี่]

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

แบบฟอร์มหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ(ด้วยตนเอง) (แบบ.๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องในเรื่อง

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า
ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ(ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

[พิมพ์ที่นี่]

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(ทางไปรษณีย์/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/ผู้รับฟังความคิดเห็น/E-mail/อื่นๆ) (แบบ.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย
อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องในเรื่อง

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....

[พิมพ์ที่นี่]

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(ตอบข้อร้องเรียน๑)

ที่ลป ๗๖๔๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๒๐๘ หมู่ ๕ ตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม

จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่องตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์() ด้วยตนเอง() ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสของท่านไว้

แล้วตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....

และองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สำนักปลัดอบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๘๑- ๘๘๕๕๖๘๐

[พิมพ์ที่นี้]

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส(ตอบข้อร้องเรียน๒)

ที่ ลป. ๗๖๔๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๒๐๘ หมู่ ๕ตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม

จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่องแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เรียน.....

อ้างถึงหนังสืออบต.เมืองมาย ที่ลป ๗๖๔๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....
.....
.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สำนักปลัดอบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๘๑-๘๘๕๘๖๘๐

[พิมพ์ที่นี้]

คู่มือการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย
อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

โทรศัพท์ ๐-๘๑๘๘-๕๘๖๘๐

www.muangmai.go.th

[พิมพ์ที่นี้]

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย มีหน้าที่หลักในดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย และดำเนินการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ ฝ้าระวังการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดังนั้น ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ หน้าที่ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายอำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อดำเนินการร้องเรียนแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการดำเนินการข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส	

[พิมพ์ที่นี่]

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย มีหน้าที่หลักในดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย และดำเนินการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ หน้าที่ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 83 หลักที่ว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

อำนาจหน้าที่การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ต้องดำเนินการตามหน้าที่ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายจึงได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

208 หมู่ 5 สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราว การทุจริตและประพฤติมิชอบของ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันในการดำเนินงาน [พิมพ์ที่นี้]

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้ ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง การแจ้งเรื่องร้องเรียน ความเสียหายที่เกิดขึ้น หรือ อาจจะเกิดขึ้น จากการปฏิบัติหน้าที่ การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ของ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองมาย เช่น การประพฤติมิชอบหรือการส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในการดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง หรืออื่นๆ

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ประชาชนที่พบเห็นหรือสงสัยการกระทำ ที่ส่อไปในทางทุจริตหรือผิดระเบียบวินัย ของ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ผู้บริหาร หมายถึง นายก รองนายก เลขานุการนายก องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๗. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองมาย๒๐๘ หมู่ ๕ สำนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ตำบลเมืองมาย อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง
๒. ทางไปรษณีย์/จดหมาย ที่อยู่องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ตำบลเมืองมาย อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง๕๒๑๒๐
๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๘๑๘๘-๕๘๖๘๐
๔. ทางเว็บไซต์องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองมาย www.muangmai.go.th
๕. ทาง Face book องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองมาย
๖. ทางตู้รับจดหมาย ตู้รับฟังความคิดเห็น ขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ติดตั้งทุกหมู่บ้าน ในตำบลเมืองมาย
๗. ทาง E-mail ขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองมาย E-mail T_ muangmY@hotmail.com

๘. แผนผังกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๒. จัดทำคำสั่ง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริงหรือช่องทางการชี้เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

๒. ข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิใช่การสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลที่ถูกร้องเรียน

๓. ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม ทางตรงและทางอ้อม เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่อง และเก็บข้อมูลเป็นหลักฐาน

๕. ให้คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่มีลักษณะ ดังต่อไปนี้ มิให้รับไว้พิจารณา

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอต่อการสืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินหรือไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

[พิมพ์ที่นี่]

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑ หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานให้รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน 1 ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานไต่รามาต่อไป

๒ หากเรื่องร้องเรียนนั้น ผู้บังคับบัญชามอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบผล ใน ภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่ สรุปผลการสอบสวนและแจ้งผู้บังคับบัญชา

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายงานให้ผู้บริหารทราบทุก๖เดือน

๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๘๘๕๘๖๘๐

- เว็บไซต์ www.muangmai.go.th

ภาคผนวก

[พิมพ์ที่นี่]

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

แบบฟอร์มหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ(ด้วยตนเอง) (แบบ.๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถือบัตร..... เลขที่.....
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องในเรื่อง

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า
ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

[พิมพ์ที่นี่]

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(ทางไปรษณีย์/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/ผู้รับฟังความคิดเห็น/E-mail/อื่นๆ) (แบบ.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย
อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องในเรื่อง

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

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

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

[พิมพ์ที่นี่]

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(ตอบข้อร้องเรียน๑)

ที่ลป ๗๖๔๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๒๐๘ หมู่ ๕ ตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม

จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสของท่านไว้

แล้วตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....

และองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สำนักปลัดอบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๘๑- ๘๘๕๘๖๘๐

[พิมพ์ที่นี่]

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส(ตอบข้อร้องเรียน๒)

ที่ ลป. ๗๖๔๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๒๐๘ หมู่ ๕ตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม

จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่องแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เรียน.....

อ้างถึงหนังสืออบต.เมืองมาย ที่ลป ๗๖๔๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....
.....
.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สำนักปลัดอบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๘๑-๘๘๕๘๖๘๐

[พิมพ์ที่นี้]