



# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

สำหรับนิติกร

องค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งนิติกร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เนื้อหาและรายละเอียดในคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานในด้านกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๑
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
วัตถุประสงค์	๓
คำจำกัดความ	๓
ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๗
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๘
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๙
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๙
การบันทึกข้อร้องเรียน	๑๐
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๑๐
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๑๐
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

## คู่มือการปฏิบัติการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลจัวราย

### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลจัวราย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลจัวราย จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลจัวราย จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

### ๒. กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑) มาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๖

๒) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน จำเป็นต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติ พ.ศ.๒๕๔๐ ประกอบด้วยมาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

๑ การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

๒ การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบการตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูล ข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

๓. ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใดแต่ทั้งนี้ไม่รวมถึง รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

๔ การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

๕. รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

๖. ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

๗. กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่าการมีคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นดุลพินิจ โดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติ มาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น หรือผู้อื่นโดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นมีได้เว้นแต่เป็นการเปิดเผยดังต่อไปนี้

- ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น

- เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลนั้น

- ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือสำมะโนต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษา ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

- เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด

- ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจดูคุณค่าในการเก็บรักษา

- ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม

- เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล

- ต่อศาลและเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว

- กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

การกำหนดชั้นความลับ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องเรียนจะต้อง แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่าน กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

### **๓. สถานที่ตั้ง**

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย ๑๘๔ หมู่ที่ ๓ ตำบลจี้วราย อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

### **๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

ส่วนงานสำนักปลัด เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย

### **๕. วัตถุประสงค์**

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### **๖. คำจำกัดความ**

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

### **๗. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งจากบุคคล/หน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งข้อมูลจากผู้ร้องใช้ในการร้องเรียนต้องมีรายละเอียดข้อมูลผู้ถูกร้องให้ชัดเจน ได้แก่ ชื่อ-สกุล ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์ของการทุจริตและพฤติมิชอบที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ในแต่ละขั้นตอน จะมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

๑) **การยื่นและเสนอเรื่องร้องเรียน** ผู้ยื่นร้องเรียนอาจเป็นในนามบุคคล หรือเครือข่ายองค์กร คณะบุคคลก็ได้ โดยการยื่นเรื่องร้องเรียนอาจมีใน ๒ รูปแบบ ได้แก่

๑. กรณีร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่อง ผู้ร้องเรียนต้องการแก้ไข ปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ ผู้ร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือ/เอกสาร เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อ และที่

อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน หากมีเอกสารหรือหลักฐานควรแนบมาพร้อมกันด้วย

๒. กรณีร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ผ่านทางโทรศัพท์ ให้นายทะเบียนบันทึกรายการเรื่องร้องเรียนโดยอธิบายถึงเหตุที่ต้องการร้องเรียน ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และสิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ ส่วนช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียนนั้น นอกจากการส่งเรื่องร้องเรียนโดยตรงมายังองค์การบริหารส่วนตำบลจิวราย ปัจจุบันผู้ร้องเรียนยังสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ปปท.) สื่อมวลชน เป็นต้น

๒) **การรับและส่งเรื่องร้องเรียน** เมื่อผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนแล้ว นายทะเบียนจะต้องออกไปรับเรื่องร้องเรียน หรือออกหนังสือตอบรับภายในไม่เกิน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หลังจากนายทะเบียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะต้องเสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการกองเพื่อเสนอต่อปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และนายอำนวยการบริหารส่วนตำบลภายในไม่เกิน ๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ โดยอาจมอบหมายให้มีการ ตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ/แก้ไข หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนวทางแก้ไข ก่อนเสนอเรื่องต่อเจ้าหน้าที่อาจมีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น โดยสามารถนำบทเรียนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนมาประยุกต์ใช้

๓) **การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** เมื่อผู้บริหารท้องถิ่นได้มีการมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องดำเนินการสืบข้อเท็จจริงหรือค้นหาข้อมูลต่าง ๆ สรุปเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการนับแต่วันที่ส่วนงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับเรื่อง หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จจะสามารถขอขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๗ วันทำการ และหากยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จอีกจะต้องทำหนังสือชี้แจงเหตุผลต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ในระหว่างดำเนินการหากผู้ร้องเรียนต้องการถอนเรื่องร้องเรียน ต้องทำเป็นหนังสือ และให้นายทะเบียนจัดทำหนังสือถอนเรื่อง

๔) **การรายงานผล/สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน** ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินการผ่านผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจนถึงผู้บริหารท้องถิ่น รวมถึงร่างหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเสนอผู้บริหารท้องถิ่นลงนาม ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหน้าที่ในการรวบรวม จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ และจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน รวมถึงจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนภาพรวมรายงานต่อผู้บริหารท้องถิ่นทราบตามที่กำหนด

แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน จากการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจิวรายในช่วงที่ผ่านมา มีบทเรียนและข้อค้นพบเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป ดังนี้

#### ๑. การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

- ๑) ควรศึกษาทำความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด
- ๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการอ่านและทำความเข้าใจ ตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
- ๓) สรุปประเด็นโดยย่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ควรระบุตัวบทกฎหมายเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

- ๔) พิจารณาชั้นความลับ ก่อนแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งนี้ ต้องคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- ๕) กรณีการร้องเรียน ซึ่งเป็นการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนก่อนสำเนาคำร้อง หรือหากเป็นการกล่าวหาที่เป็นภัยร้ายแรงต่อผู้ร้องเรียนเป็นอย่างมาก ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่ควรใช้วิธีการ คัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น เนื่องจากอาจจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเรียน
- ๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องที่ร้องเรียนน่าเชื่อถือเพียงใดหากผู้ร้องเรียนแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรต้องโทรกลับเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และเพื่อยืนยันว่า ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องเรียน
- ๗) ส่งเรื่องไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นการร้องเรียน เพื่อให้จัดทำข้อมูล ข้อเท็จจริง เอกสารต่าง ๆ เท่าที่ผู้ร้องเรียนขอสามารถจะได้รับตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

## **๒. การตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ควรดำเนินการดังนี้**

- ๑) พิจารณาผู้ร้องเรียนว่ามีลักษณะแบบใด เช่น นักวิชาการ ชาวบ้าน ผู้เดือดร้อน แกนนำ เครือข่าย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ร้องเรียนแทน/ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น
- ๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการอ่านและทำความเข้าใจประเด็นการร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียดว่าผู้ร้องเรียนต้องการอะไร
- ๓) การค้นหาข้อเท็จจริงจากเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารโครงการ บันทึกการประชุม เอกสารการเงิน เอกสารจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียนเดิม เป็นต้น
- ๔) หากหรือผู้เกี่ยวข้อง โดยอาจจัดเป็นวงประชุม หากเป็นเรื่องที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ต้องมีการหารือและจัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้คำตอบและข้อยุติของเรื่องร้องเรียน นั้น
- ๕) ลงพื้นที่ตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อประกอบในการตอบเรื่องร้องเรียนซึ่งในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องมีการจัดทำรายงานสรุปภาพถ่ายประกอบและเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง รวมทั้งถ้าหากว่ามีการทำงานที่เป็นไปตามที่ร้องเรียนหรือตรงกันข้ามกับที่ร้องเรียน หรือมีการยืนยันว่าได้พูดคุยหารือร่วมกันจนได้ข้อยุติ/เข้าใจถูกต้องตรงกันแล้วควรจะต้องให้มีการบันทึกเนื้อหาและลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

## **๓. การตอบหนังสือร้องเรียน มีเทคนิคดังนี้**

ให้พึงระลึกเสมอว่าเป็นการตอบในนามสถาบันฯ/องค์กร ไม่ควรให้ข้อมูลที่เป็นลักษณะการพูดข้อติขัดจากส่วนงานอื่นภายในองค์กรหรือระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร กล่าวโทษบุคคล/ส่วนงานอื่นในองค์กรยิ่งจะทำให้เกิดผลเสียมากขึ้น ควรวิเคราะห์ประเด็นเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน และตอบให้ตรงประเด็น ไม่ควรขยายความมากเกินไปหรือเปิดประเด็นใหม่ แต่อาจให้เห็นถึงเจตนารมณ์ของการวางหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติเรื่องนั้นว่าเป็นเพราะอะไร

ระมัดระวังในการให้ข้อมูลซึ่งไม่เกี่ยวข้อง เพราะอาจนำไปสู่การเปิดประเด็นใหม่/ขยายผลการร้องเรียนในประเด็นอื่นๆ หลีกเลี่ยงการกล่าวอ้างหรือกล่าวโทษหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล/องค์กรอื่น เนื่องจากอาจนำไปสู่การร้องเรียนของผู้ที่ถูกกล่าวอ้างหรือกล่าวโทษ หรือเป็นข้อมูลให้อีกฝ่ายหนึ่งนำไปขยายผลการดำเนินการได้ ไม่ควรแนบเอกสารประกอบโดยไม่จำเป็น กรณีที่มีการร้องขอเอกสารขอให้พิจารณาเอกสาร อย่างรอบคอบและควรเสนอให้ผู้มีอำนาจพิจารณาก่อนส่ง



เอกสารทั้งนี้ หากเป็นเอกสารซึ่งอาจมีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคล/องค์กรอื่น ควรเสนอเรื่องให้คณะทำงานตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารพิจารณา

#### ๔. ระยะเวลาในการตอบเรื่องร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบตอบเรื่องร้องเรียนจะต้องเร่งดำเนินการให้ทัน ภายในเวลาที่กำหนดตามระเบียบ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน ซึ่งถ้าหากพบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีความซับซ้อนต้องไปหาเอกสาร หลักฐานเพิ่มค่อนข้างมากหรือตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงขอให้ตอบไปเบื้องต้นก่อนว่าได้รับ เรื่องแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการโดยตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้ผลสอบเรียบร้อยแล้ว จะรายงานให้ทราบต่อไป

#### ๕. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

การนำประเด็น/ทบทเรียนจากเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ รัดกุมขึ้น เอกสารเผยแพร่อาจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน การแลกเปลี่ยนบทเรียนที่เกิด ขึ้นกับเครือข่ายชุมชน ฯลฯ

แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันเรื่องร้องเรียน จากกรณีเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่เข้ามาที่องค์กร การบริหารส่วนตำบลจัวรายในช่วงที่ผ่านมาสามารถนำมาปรับใช้เป็นแนวทางในการทำงานเพื่อเป็นการป้องกันเรื่อง ร้องเรียนจากการปฏิบัติงาน โดยมีแนวทาง ข้อควรปฏิบัติ และข้อพึงระวังในการทำงานของเจ้าหน้าที่ดังนี้

##### ๑. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

- ๑) ควรมีการบันทึกข้อมูลการทำงาน/การปฏิบัติงาน รายงานการประชุมอย่างถูกต้อง สม่าเสมอ และเป็นระบบ บันทึกภาพระหว่างการปฏิบัติงานที่เห็นภาพผู้เข้าร่วมประชุม สรุปมติ สารสำคัญ การประชุม จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน สรุปผลการดำเนินงาน รายโครงการ/ รายกิจกรรม และเสนอแผนการดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร จัดเก็บหลักฐานในการ ปฏิบัติงานให้ครบถ้วน
- ๒) ควรวิเคราะห์ประเด็นปัญหา/ข้อติดขัดในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจนำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้โดย พิจารณาจากคำบอกเล่าหรือการให้ข้อสังเกตจากผู้นำ/ชาวบ้านในพื้นที่/องค์กรชุมชน/ เครือข่าย บรรยายภาคการถกเถียงในการประชุม ความขัดแย้งระหว่างตัวบุคคล/ผู้นำ พิจารณา จากการประสานงานและติดตามการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่อาจเป็นการให้ข้อมูล หรือสะท้อนให้เห็นว่าอาจมีเรื่องที่ไม่ถูกต้อง

##### ๒. ข้อควรปฏิบัติของเจ้าหน้าที่

- ๑) กรณีมีการร้องเรียนระหว่างชาวบ้าน
  - เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจที่ชัดเจนในเจตนารมณ์ของแต่ละโครงการ และภารกิจ ขององค์กร เพื่อสามารถสื่อสาร ชี้แจง ทำความเข้าใจที่ถูกต้องในบางประเด็นซึ่งเกี่ยวข้องกับ กรณีการร้องเรียนได้ มีคู่มือและใช้เนื้อหาตามคู่มือที่เป็นปัจจุบันในการทำงาน
  - การลงพื้นที่ในแต่ละครั้ง ควรมีการบันทึกข้อมูลจากการพูดคุยหรือลงพื้นที่ เก็บรวบรวม เอกสารประกอบ และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารส่วนงาน เช่น หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง จึงถึงปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทราบทุกครั้ง
  - หัวหน้าส่วนราชการควรมีระบบในการติดตามความคืบหน้าและผลการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียน อย่างสม่าเสมอ ป้องกันมิให้เกิดการขยายผล จนกว่าเรื่องร้องเรียนจะยุติ

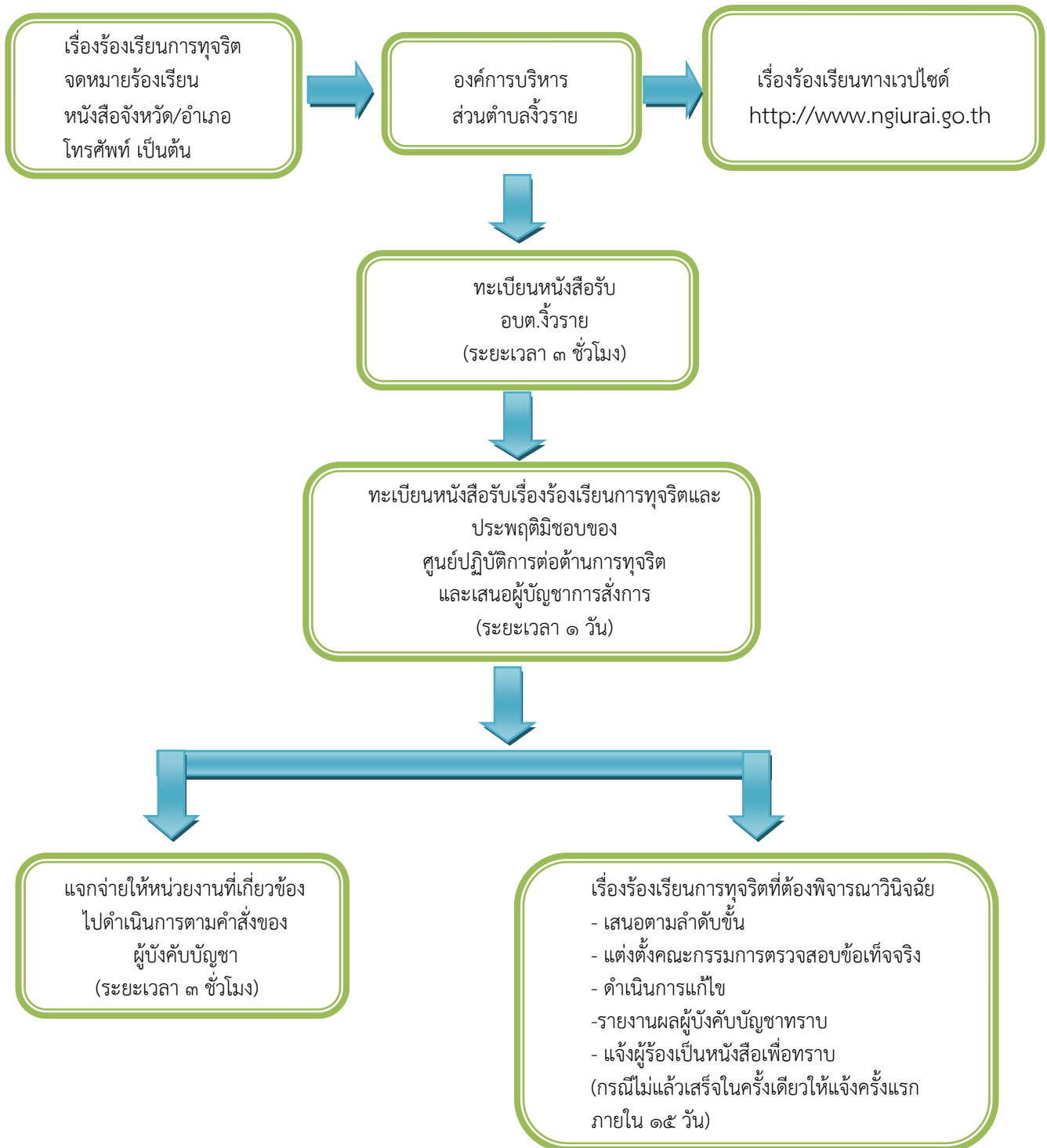
- ๒) การดำเนินการเพื่อบริหารงบประมาณ ควรมีหลักฐาน มติ/ข้อตกลงร่วมในการปฏิบัติร่วมกัน จากการพูดคุยหรือหารือกันในเรื่องนั้นๆ เช่น รายงานการประชุม/มติการประชุม ที่มีลายเซ็น
  - ๓) ห้ามเซ็นชื่อแทนกันหรือใช้เอกสารปลอม ในการอนุมัติซึ่งมีเรื่องของงบประมาณเข้ามาเกี่ยวข้อง ควรมีลายเซ็นและสำเนาบัตรประชาชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแนบด้วยทุกครั้ง
  - ๔) การอธิบาย/ความเข้าใจกับชาวบ้าน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจและอธิบายกระบวนการทำงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน เช่น การติดตามเอกสาร ซึ่งต้องอธิบายว่าจะนำเอกสารดังกล่าวไปทำอะไร/ใช้อย่างไร/จะเกิดประโยชน์อย่างไร
๓. ข้อพึงระวัง/การดำเนินการที่อาจนำไปสู่ความเสี่ยงต่อการเกิดเรื่องร้องเรียนและส่งผลต่อบทบาท/สถานะของเจ้าหน้าที่
- ๑) การวางบทบาท ท่าที หรือการวางตัวให้มีความเหมาะสม เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้นำ/คนในชุมชน ฯลฯ ต้องระมัดระวังเรื่องความเอนเอียงต่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด และควรตระหนักต่อการประพฤติปฏิบัติหรือการให้คำแนะนำในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีต่อชาวบ้าน (ตามประมวลจริยธรรมเจ้าหน้าที่)
  - ๒) เอกสารเสนอโครงการและงบประมาณจะต้องเป็นโครงการที่มาจากชุมชนมีลายเซ็นประธาน/ผู้ประสานงานกลุ่มลงชื่อผู้เสนอโครงการ ห้ามเสนอเฉพาะงานเป็น Power Point แต่ไม่มีเอกสาร เสนอโครงการที่ผู้แทนองค์กรเซ็นชื่อ
  - ๓) หากมีมติให้ปรับแก้ไขโครงการจากคณะทำงานกลั่นกรอง ต้องแจ้งให้ผู้ประสานงานองค์กรทราบหรือเซ็นตีใหม่ ไม่ควรปรับแก้ไขโครงการแทนชุมชนโดยที่เจ้าของโครงการไม่ทราบเรื่อง
  - ๔) กระบวนการพิจารณาอนุมัติโครงการซึ่งเสนอของงบประมาณและรับการสนับสนุน โดยพิจารณา ผ่านข้อมูลโครงการเพียงบางส่วน แต่อนุมัติโครงการที่เสนอขออนุมัติทั้งหมด
  - ๕) ในการลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) จะต้องอ่าน/ทำความเข้าใจ ข้อความ เป้าหมาย บทบาท แต่ละส่วน เงื่อนไขต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในบันทึกความร่วมมือ (MOU) ให้ชัดเจนตรงกัน ก่อนการลงนาม โดยเฉพาะเงื่อนไขช่วงเวลาสิ้นสุดโครงการกรณีการใช้เงินไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์
  - ๖) จะต้องมีการเก็บบันทึกความร่วมมือ (MOU) ไว้ที่ทุกฝ่ายที่ลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) ทั้ง กรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย จัดทำบันทึกความร่วมมือ (MOU) กับจังหวัด อำเภอ หน่วยงานอื่น และมีการจัดเก็บรายละเอียด โครงการ/ข้อมูล/เอกสารต่าง ๆ ของตำบล ไว้ที่จังหวัด โดยไม่มีการคืนข้อมูลกลับไปยังพื้นที่ตำบล อาจทำให้เกิดปัญหาตามมาภายหลังได้

#### ๘) ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อบต.จี้วราย
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ๑๘๔ หมู่ที่ ๓ ตำบลจี้วราย อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม รหัสไปรษณีย์ ๗๓๑๒๐)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๔๙๖ ๕๖๖๐ หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๔๙๖ ๕๖๖๐
- ๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย
- ๕) เว็บไซต์ <http://www.ngiurai.go.th/helping>
- ๖) Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย
- ๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย ๐๘ ๑๒๙๖ ๓๒๒๒

### ๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติกรรมของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติกรรมของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม



## ๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย
- ๓) แจกคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

## ๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๔๙๖ ๕๖๖๐	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.ngiurai.go.th">http://www.ngiurai.go.th</a>	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกอบต.จี้วราย ๐๘ ๑๒๙๖ ๓๒๒๒	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๒.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### **๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน**

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

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์กรบริหารส่วนตำบลจั่วราย

### **๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน**

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

### **๑๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกองการบริหารส่วนตำบลจั่วราย ทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย  
อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....  
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
ต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ  
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ  
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)