



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมาย เดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ ๒) ทางไปรษณีย์ หมู่ ๗ ตำบลบางคนที่ อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๒๐ ๓) ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร ๐๓๔-๗๖๑๒๕๐ ๔) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหาร ส่วนตำบลบางคนที่” ๕) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ <http://www.bangkhontee.go.th> ๖) ตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ ๐๘๑-๘๔๘๑๕๒๑

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน การทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ สถานที่จัดตั้ง	๒
คำจำกัดความ	๓
กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ	
สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓
ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ	๕
รายการเอกสารประกอบ	๖
ค่าธรรมเนียม	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตัวเอง)	

คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประวัตินิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประวัตินิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนทีทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประวัตินิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที ๒) ทางไปรษณีย์ หมู่ ๗ ตำบลบางคนที อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๒๐ ๓) ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร ๐๓๔-๗๖๑๒๕๐ ๔) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที” ๕) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที <http://www.bangkhontee.go.th> ๖) ตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที ๐๘๑-๘๔๘๑๔๒ ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนทีจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบางคนที เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ มีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๓) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๔) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๒.๕) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยง กับศูนย์การปฏิบัติต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

๓.๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒) ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓.๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

๓.๔) ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕) ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติ มิชอบและการค้ຸมครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่

- มาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๖

๕. สถานที่จัดตั้ง

- ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่หมู่ ๗ ตำบลบางคนที่ อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๒๐

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ เช่น การประพฤตินิยมหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

ประเภทของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. การยกยอกทรัพย์สิน
๒. การติดสินบนและการคอร์รัปชัน
๓. การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน
๔. การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง
๕. การเรียกรับทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตด้านการทุจริตและประพฤตินิยม

(๑) สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่
- ๒) ทางไปรษณีย์ หมู่ ๗ ตำบลบางคนที่ อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๒๐
- ๓) ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร ๐๓๔-๗๖๑๒๕๐
- ๔) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่”
- ๕) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ <http://www.bangkhontee.go.th>
- ๖) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่
- ๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ ๐๘๑-๘๔๘๑๕๒

(๒) หน่วยงานที่รับผิดชอบ :

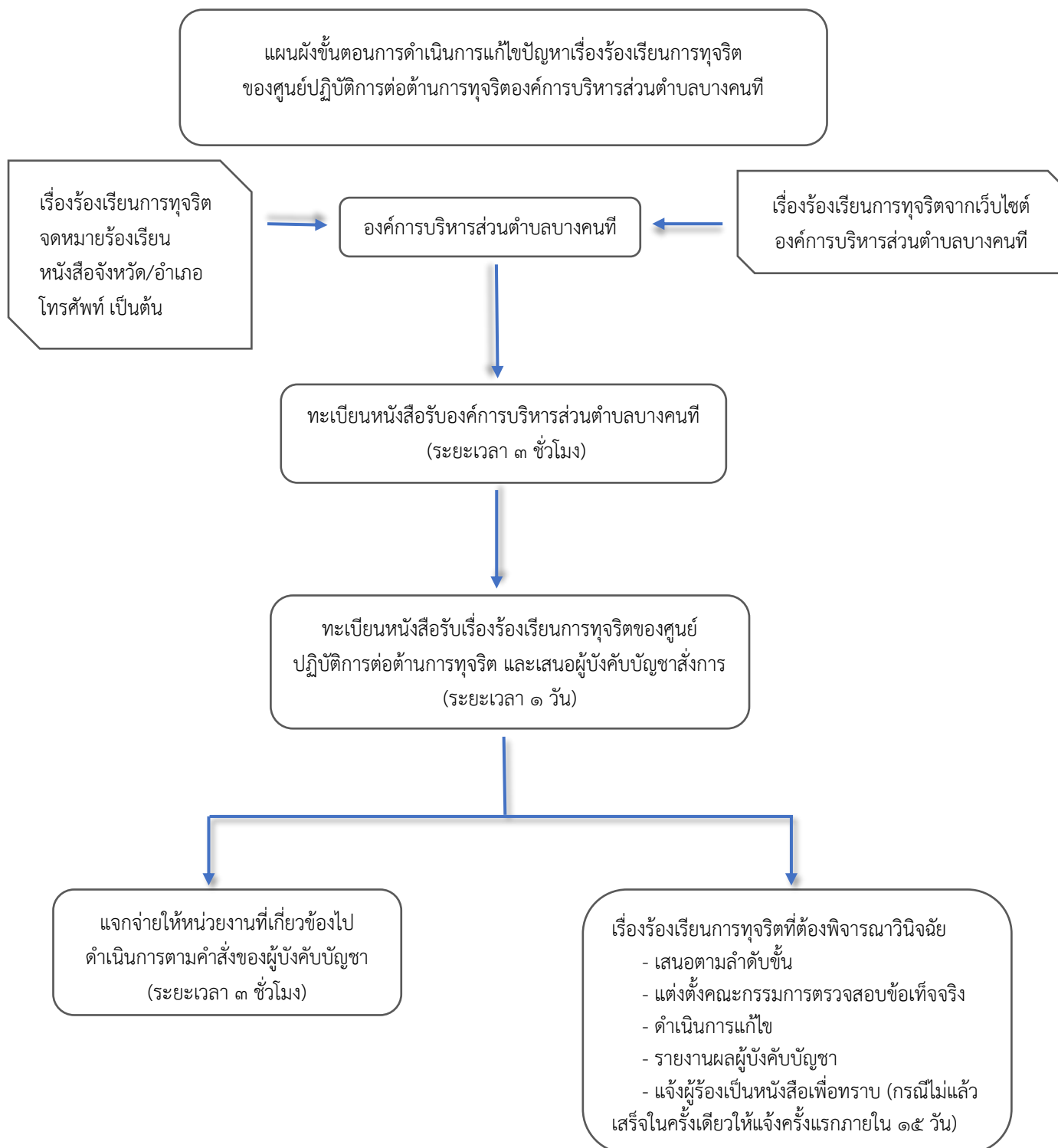
- งานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิยมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ (งานนิติการ สำนักปลัด)

(๓) ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง : วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

(๔) หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอ ที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๕. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

(๕) แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



(๖) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือตนขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

(๗) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์ หมู่ ๗ ตำบลบางคนที อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๒๐	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร ๐๓๔-๗๖๑๒๙๐	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที”	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที http://www.bangkhontee.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที ๐๘๑-๘๔๘๑๙๒	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

(๘) รายการเอกสารประกอบ

- เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประชาชน)
- กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

(๙) ค่าธรรมเนียม - ไม่มี -**(๑๐) การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑) กรอกแบบฟอร์ม มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องราวร้องเรียน การทุจริตต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

(๑๑) การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้น รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้น ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๑๒) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนทีทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที
อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ..ร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่...

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

ข้าพเจ้า.....นางสาวรัก ยุติธรรม.....อายุ.....๓๙.....ปี.....อยู่บ้านเลขที่.....๒๐๑/๒๕.....หมู่ที่.....๙.....
ตำบล.....บางคนที.....อำเภอ.....บางคนที.....จังหวัด.....สมุทรสงคราม.....โทรศัพท์.....๐๐๐-๐๐๐๐๐๐๐.....
อาชีพ.....ค้าขาย.....ตำแหน่ง.....-.....

เลขที่บัตรประชาชน.....๑-๑๑๑๑-๑๑๑๑๑-๑๑-๑.....ออกโดย.....อำเภอบางคนที.....

วันออกบัตร.....๑.....มกราคม.....๒๕๖๕.....บัตรหมดอายุ.....๑.....มกราคม.....๒๕๗๓.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้ง
เบาะแส ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเปลี่ยน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....นายมานะ มั่นหมาย ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของอบต.บางคนที.....

.....มีพฤติการณ์เรียกรับสินบนในการขออนุญาตต่างๆ.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....สำเนาบัตรประชาชน.....จำนวน.....๑.....ชุด
- ๒).....สำเนาทะเบียนบ้าน.....จำนวน.....๑.....ชุด
- ๓).....สำเนาภาพถ่ายเกี่ยวกับการเรียกรับสินบนของเจ้าหน้าที่.....จำนวน.....๑.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....นางสาวรัก ยุติธรรม.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

/ เรียนหัวหน้า...

- เรียนหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

.....
.....

(.....)

หัวหน้าสำนักปลัด

- เรียนรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

.....
.....

(.....)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

- เรียนปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

.....
.....

(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

- เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

.....
.....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่
อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้ง
เบาะแส ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเปลี่ยน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

/ เรียนหัวหน้า...

- เรียนหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

.....
.....

(.....)

หัวหน้าสำนักปลัด

- เรียนรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

.....
.....

(.....)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

- เรียนปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

.....
.....

(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

- เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

.....
.....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที