

คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลละแม

อำเภอละแม จังหวัดชุมพร

คำนำ

ศูนย์การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลละแม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมการคุ้มครองจรรยาบรรณของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนานักกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการจัดการเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลละแม เลขที่ ๒๔๐ หมู่ ๗ ตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ๘๖๑๗๐.
- ๒) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลละแม <https://www.lamae.go.th/>
- ๓) Facebook อบต. ละแม
- ๔) ทางโทรศัพท์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลละแม ๐๗๗-๖๓๐๑๘๒ ถึง ๑๐๑
- ๕) ทางโทรสาร สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลละแม ๐๗๗-๕๕๙๒๘๒
- ๖) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลละแม เลขที่ ๒๔๐ หมู่ ๗ ตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ๘๖๑๗๐.
- ๗) ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ศูนย์การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลละแม ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (work instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลละแม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและ บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแม่

ที่ ๗๗๕/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ ขอแต่งตั้งคำสั่งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และเป็นไปตามการดำเนินการศูนย์การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ ที่กำหนดให้ปฏิบัติตามกระบวนการมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ดังนั้น เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ จึงขอตั้งคณะกรรมการ โดยมีรายชื่อดังต่อไปนี้

- | | |
|---|-------------------|
| ๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ | กรรมการ |
| ๓. หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ | กรรมการ |
| ๔. ผู้ช่วยประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ | กรรมการ |
| ๕. นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการฯ | กรรมการ/เลขานุการ |

หน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. เสนอแนะมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
 ๒. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
 ๓. ประสานงาน เปร่งรัด และกำกับให้การเนินการเป็นไปตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
 ๔. ประสานงาน เปร่งรัด และติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 ๕. รณรงค์ส่งเสริม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามป้องกันการทุจริต
 ๖. รายงานผลการป้องกันและจัดการการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

(นายสุกิจ แก้วเพชร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลละแม มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อทำหน้าที่หลักในการ บูรณาการ และขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมในองค์การบริหารส่วนตำบลละแม เพื่อให้การดำเนินการด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม

องค์การบริหารส่วนตำบลละแม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลละแม ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานักกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุด และยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างครบถ้วนและประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เฝ้าระวังและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการคุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

-ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือ บุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการ หรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้แต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละแม

"การจัดการข้อร้องเรียน" หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียนการทุจริต" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่นติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/Line

"เจ้าหน้าที่" หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ เช่น

- ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น เรื่องราวร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

"คำร้องเรียน" หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือระบบการรับคำร้องเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

๕. ขอบเขตการรับร้องเรียนการทุจริต

๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๓) กรณีขอการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

๔) กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับรวมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โทรศัพท์ ๐๗๗-๖๓๐๑๘๒ ถึง ๑๐๑

๖. ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลละแม เลขที่ ๒๔๐ หมู่ ๗ ตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ๘๖๑๗๐.

๒) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลละแม <https://www.lamae.go.th/>

๓) Facebook อบต. ละแม

๔) ทางโทรศัพท์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลละแม ๐๗๗-๖๓๐๑๘๒ ถึง ๑๐๑

๕) ทางโทรสาร สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลละแม ๐๗๗-๕๕๙๒๘๒

๖) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลละแม เลขที่ ๒๔๐ หมู่ ๗ ตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ๘๖๑๗๐.

๘) ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น

๗. หลักเกณฑ์ในการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ข้อเท็จจริง ช่วงเวลาการกระทำผิดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ/
เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของ
เจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

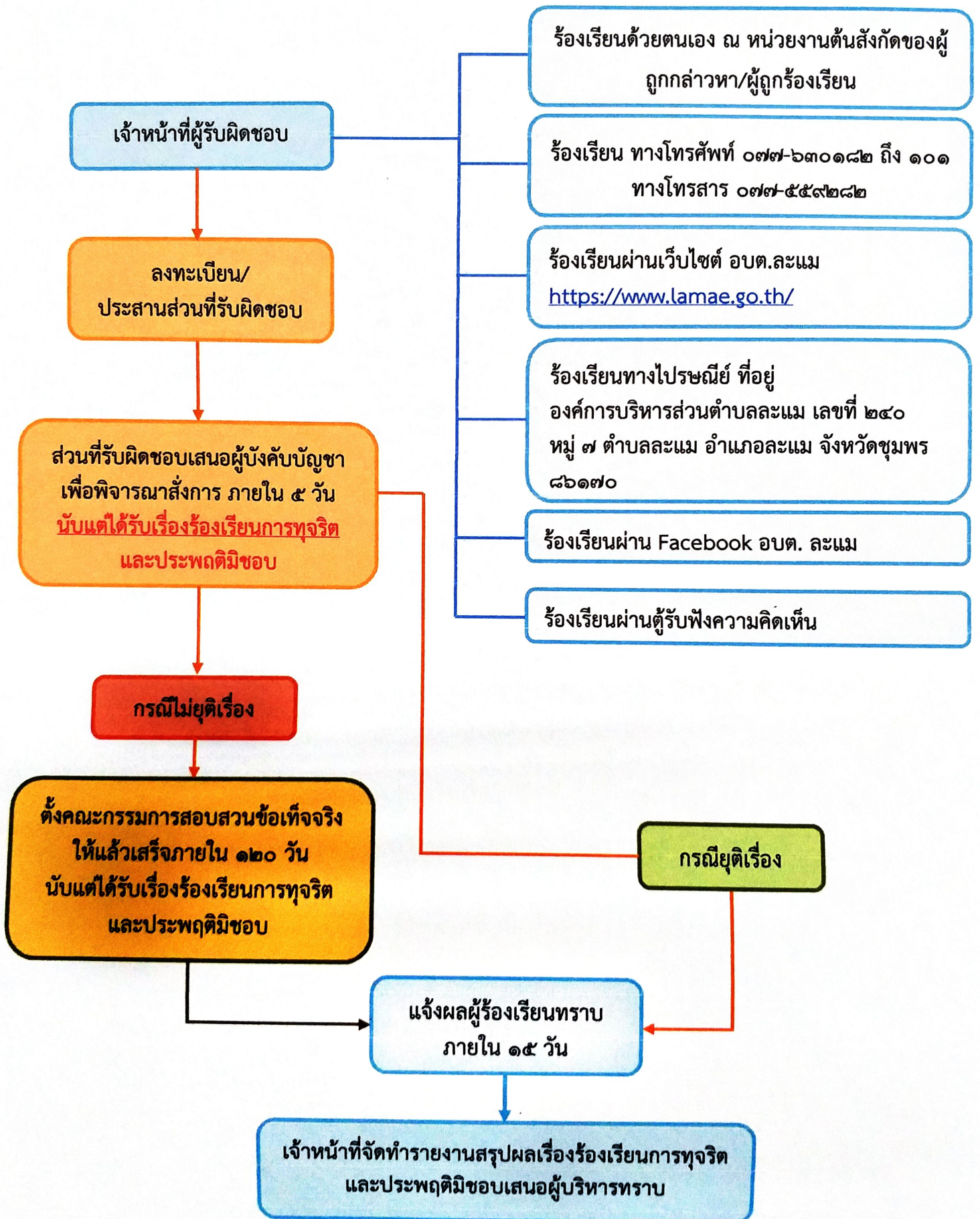
๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๘. ส่วนงานผู้รับผิดชอบ

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลละแม

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง
- ๒) คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา เหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
แจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ฯ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลดำเนินงาน
จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดเก็บเรื่อง

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก
ช่องทาง โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลละแม เลขที่ ๒๔๐ หมู่ ๗ ตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.ละแม WWW.LAMAE.GO.TH	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook อบต. ละแม	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๗-๖๓๐๑๘๒ ถึง ๑๐๑	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร ๐๗๗-๕๕๙๒๘๒	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลละแม เลขที่ ๒๔๐ หมู่ ๗ อำเภอละแม ตำบลละแม จังหวัดชุมพร	ทุกครั้งที่มิ ผู้ ร้องเรียน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลละแม

อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ๘๖๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละแม

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

.....เลขที่ บัตรประชาชน.....

ออกโดย.....วันออก บัตร.....วันหมดอายุบัตร.....มี

ความประสงค์เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลละแมพิจารณา

ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ถ้ามี) ได้แก่ ๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

(ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

แบบคำร้องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลละแม

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละแม

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่.....
ถนน..... ตำบล..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลละแม พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....
.....
.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และจนท.ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท. ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ สค ๗๒๒๐๑/(เรื่องร้องเรียน) /

องค์การบริหารส่วนตำบลละแม
อำเภอละแม จังหวัดชุมพร
๘๖๑๗๐

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบกลับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ ผ่านศูนย์การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลละแม

โดย () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลละแม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลละแม ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม และได้มอบหมายให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละแม

สำนักปลัด อบต.

ฝ่ายนิติการ

(ศูนย์การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

โทร. ๐๗๗-๖๓๐๑๘๒ ถึง ๑๐๑

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ สค ๗๒๒๐๑/.....

องค์การบริหารส่วนตำบลละแม
อำเภอละแม จังหวัดชุมพร
๘๖๑๗๐

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.ละแม ที่ สค ๗๒๒๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลละแม (ศูนย์การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของท่านตามที่ท่านได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแล้ว ความละเอียดแจ้งไว้แล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลละแม ได้รับแจ้งผลการดำเนินงานการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....

.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละแม

สำนักปลัด อบต.

ฝ่ายนิติการ

(ศูนย์การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

โทร. ๐๗๗-๖๓๐๑๘๒ ถึง ๑๐๑