



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา

อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภูราฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา ทั้งนี้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ร้อง จำเป็นจะต้องมีขั้นตอนกระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เอกสารฉบับนี้เกิดจากการรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา โดยมีแบบฟอร์มพร้อมกรณีตัวอย่างเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องและพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภูราให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา

## สารบัญ

	หน้า
บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
ความหมายของเรื่องร้องเรียน	๒
ลักษณะของเรื่องร้องเรียน	๒
กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๓
การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๓
หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๔

## บทนำ

### ๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน / โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. ทางไปรษณีย์ ส่งถึง องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา หมู่ที่ ๘ ตำบลลำภูรา อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ๙๒๑๙๐
๓. ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน
๔. ทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา [www.lampura.go.th](http://www.lampura.go.th)
๕. ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา ห้วยยอด
๖. ทาง E-mail องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา E-mail : [lampurab๒๕๖๐@hotmail.com](mailto:lampurab๒๕๖๐@hotmail.com)

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและสอดคล้องกับกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

### ๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนประกอบด้วยแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

#### ๔. ความหมายของเรื่องร้องเรียน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๔) ได้ให้ความหมายของการร้องเรียนไว้ ดังนี้

๑) **ร้องเรียน** หมายถึง เสนอเรื่องราว , บอกกล่าวให้ทราบ

๒) **ร้องทุกข์** หมายถึง การบอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ,๒๕๕๔) ได้แบ่งแยกการพิจารณาความหมายของคำว่า“เรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

**ประการแรก** เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

**ประการที่สอง** เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

**สรุป** การร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงาน เพื่อขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน การได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม

๓) **ทุจริต** หมายถึง ความประพฤติชั่ว ถ้าเป็นความประพฤติชั่วทางกาย เรียกว่า กายทุจริต ถ้าเป็นความประพฤติชั่วทางวาจา เรียกว่า วาจทุจริต ถ้าเป็นความประพฤติชั่วทางใจ เรียกว่า มโนทุจริต

๔) **ทุจริตต่อหน้าที่** หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้ทำหน้าที่ที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

#### ๕. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ / ร้องเรียน ,๒๕๕๔ , นน ๓-๔) ได้จำแนกลักษณะของเรื่องร้องเรียนใน ๓ ลักษณะ ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวมจะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่อง และจะตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องเรียนทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะช้าหรือเร็ว ขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องที่ยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ขั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ในส่วนของสถาบันฯ ได้มีการจำแนกลักษณะเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานที่ผ่านมาได้ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนหน่วยงาน เช่น กระบวนการทำงาน การให้บริการ ฯลฯ
- ๒) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ เช่น ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม การให้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ฯลฯ
- ๓) ร้องเรียนการบริหารจัดการที่ไม่โปร่งใส เช่น การเบิกจ่ายและใช้จ่ายงบประมาณ ฯลฯ
- ๔) ร้องทุกข์ / ขอความช่วยเหลือ เช่น ขอความช่วยเหลือในเรื่องที่อยู่อาศัย ขอความช่วยเหลือเรื่องงบประมาณ ฯลฯ
- ๕) เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ เช่น ขอข้อมูลเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ บัตรสนเท่ห์ ฯลฯ

## ๖. กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ประกอบด้วย มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึง รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจ หรือคำแนะนำภายใน ดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(๕) รายงานทางการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกล้ำสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างไรก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใด และเพราะเหตุใด และให้ถือว่าการมีคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นดุลพินิจ โดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติ มาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น หรือผู้อื่นโดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้า หรือในขณะนั้นมิได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยดังต่อไปนี้

(๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น

(๒) เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลนั้น

(๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือสมะในต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษา ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้มิให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

(๔) เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด

(๕) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อการการดูแลคุณค่าในการเก็บรักษา

(๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าจะเป็นคนใดประเภทใดก็ตาม

(๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกัน หรือระงับอันตรายต่อชีวิต หรือสุขภาพของบุคคล

(๘) ต่อศาลและเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว

(๙) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

## ๖.๒ การกำหนดชั้นความลับ

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับ และความคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษในเบื้องต้นถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความสะดวก รวดเร็วตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

### การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งจากบุคคล / หน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ ในแต่ละขั้นตอนจะมีรายละเอียด วิธีการดำเนินการสำคัญ ดังนี้

๑.๑ การยื่นและเสนอเรื่องร้องเรียน ผู้ยื่นร้องเรียนอาจเป็นในนามบุคคล เครือข่ายองค์กร คณะบุคคลก็ได้ โดยการยื่นเรื่องร้องเรียน อาจมีใน ๒ รูปแบบ ดังนี้

๑) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการแก้ไขปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ผู้ร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือ / เอกสารเล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ่มชัดและที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน หากมีเอกสารหรือหลักฐานควรแนบมาพร้อมกันด้วย

๒) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้มีการจัดทำหนังสือเอกสารให้นายทะเบียนบันทึกการร้องเรียน โดยอธิบายถึงเหตุที่ต้องการร้องเรียน ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และสิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ ส่วนช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน นั้นนอกจากการส่งเรื่องร้องเรียนโดยตรงมายังองค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา ปัจจุบันผู้ร้องเรียนยังสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามเป็นต้นการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ปปท.) สื่อมวลชน เป็นต้น

๑.๒ การรับและส่งเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนแล้ว นายทะเบียนจะต้องออกไปรับเรื่องร้องเรียน หรือออกหนังสือตอบรับภายในไม่เกิน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หลังจากนายทะเบียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะต้องเสนอเรื่องให้หัวหน้าสำนักปลัด เพื่อเสนอต่อปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา ไปถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา ภายในไม่เกิน ๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ โดยอาจมอบหมายให้มีการตรวจสอบหาข้อมูลข้อเท็จจริงตลอดจน เสนอแนะแนวทางการดำเนินการแก้ไข หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง และเสนอแนวทางแก้ไข ก่อนเสนอเรื่องต่อ เจ้าหน้าที่ที่อาจมีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น โดยสามารถนำบทเรียนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนมาประยุกต์ใช้

๑.๓ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้บริหารท้องถิ่นได้มีการมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องดำเนินการสอบข้อเท็จจริงหรือค้นหาข้อมูลต่าง ๆ สรุปเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขปัญหา (สามารถนำบทเรียนการตรวจสอบหาข้อมูลข้อเท็จจริงตามข้อ ๒.๒ มาประยุกต์ใช้) ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ส่วนงาน หรือผู้ได้รับมอบหมายได้รับเรื่องหาก

ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ จะสามารถขอขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๕ วันทำการ และหากยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จอีก จะต้องทำหนังสือชี้แจงเหตุผลต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ในระหว่างดำเนินการ หากผู้ร้องเรียนต้องการถอนเรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและให้นายทะเบียนจัดทำหนังสือถอนเรื่อง

๑.๔ การรายงานผล / สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินการผ่านผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจนถึงผู้บริหารท้องถิ่น รวมถึงร่างหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเสนอผู้บริหารท้องถิ่นลงนาม ทั้งนี้สามารถนำบทเรียนเทคนิคในการตอบหนังสือร้องเรียนข้อ ๒.๓ มาเป็นแนวในการตอบหนังสือ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหน้าที่ในการรวบรวมจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ และจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน รวมถึงจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนภาพรวมรายงานต่อผู้บริหารท้องถิ่นทราบตามที่กำหนด

๒. แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน จากการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภูราในช่วงที่ผ่านมา มีบทเรียนและข้อค้นพบเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไปดังนี้

#### ๒.๑ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑) ควรศึกษาทำความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติการเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด

๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการอ่านและทำความเข้าใจ ตรวจสอบข้อมูล รวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๓) สรุปประเด็นย่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายควรระบุตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

๔) พิจารณาชั้นความลับก่อนแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ต้องคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๕) กรณีการร้องเรียนซึ่งเป็นการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนก่อนสำเนาคำร้อง หรือหากเป็นการกล่าวหาที่เป็นภัยร้ายแรงต่อผู้ร้องเรียนเป็นอย่างมากไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้และประทับตราเอกสารทุกแผ่น เนื่องจากอาจจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเรียน

๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้ว ต้องประเมินด้วยว่าเรื่องร้องเรียนน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องเรียนแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อไว้ด้วยควรโทรกลับ เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและเพื่อยืนยันว่าเป็นผู้ร้องเรียน โดยวิธีการสอบถามว่า “ท่านเป็นผู้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่” และไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน

๗) ส่งเรื่องไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นการร้องเรียน เพื่อให้จัดทำข้อมูลข้อเท็จจริง เอกสารต่าง ๆ เท่าที่ผู้ร้องเรียนสามารถจะได้รับตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐

## ๒.๒ การตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริงควรดำเนินการดังนี้

๑) พิจารณาผู้ร้องเรียนว่ามีลักษณะแบบใด เช่น นักวิชาการ ชาวบ้าน ผู้เดือดร้อน แกนนำ เครือข่าย ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ร้องเรียนแท้/ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการอ่านและทำความเข้าใจประเด็นการร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียดว่าผู้ร้องเรียนต้องการอะไร

๓) การค้นหาข้อเท็จจริงจากเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารโครงการ บันทึกการประชุม เอกสารการเงิน เอกสารจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียนเดิม เป็นต้น

๔) ทหาหรือผู้เกี่ยวข้อง โดยอาจจัดเป็นการประชุม หากเป็นเรื่องที่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ต้องมีการหาหรือและจัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้คำตอบและข้อยุติของเรื่องร้องเรียนนั้น

๖) ลงพื้นที่ตรวจสอบหาข้อมูล / ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อประกอบในการตอบเรื่องร้องเรียนซึ่งในการลงพื้นที่ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องมีการจัดทำรายงานสรุป ถ่ายภาพประกอบ และเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง รวมทั้งถ้าหากว่ามีการทำงานที่เป็นไปตามที่ร้องเรียน หรือตรงกันข้ามกับที่ร้องเรียน หรือมีการยืนยันว่าได้พูดคุยหารือร่วมกันจนได้ข้อยุติ/เข้าใจถูกต้องตรงกัน ควรจะต้องให้มีการบันทึกเนื้อหาและลายมือชื่อเป็นหลักฐาน

## ๒.๓ การตอบหนังสือร้องเรียน มีเทคนิค ดังนี้

พึงระลึกเสมอว่าเป็นการตอบในนามสถาบัน / องค์กร ไม่ควรให้ข้อมูลที่เป็นการพูดข้อติขัดจากส่วนงานอื่นภายในองค์กรหรือระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร กล่าวโทษบุคคล/ส่วนงานอื่นในองค์กรยิ่งจะทำให้เกิดผลเสียมากขึ้น ควรวิเคราะห์ประเด็นเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนและตอบให้ตรงประเด็นไม่ควรขยายความมากเกินไป หรือเปิดประเด็นใหม่ แต่อาจให้เห็นถึงเจตนารมณ์ของการวางหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติเรื่องนั้นว่าเป็นเพราะอะไร เช่น งบประมาณเป็นเงินอุดหนุนทั่วไปจ่ายขาด แต่ทำไมกลุ่มนำไปใช้ทั้งให้เปล่าและแบบค้ำเป็นทุนหมุนเวียน ก็ควรชี้แจงไปว่างบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำภูราสนับสนุนไปที่ชุมชนแบบให้เปล่าตามที่มาของงบประมาณ แต่เนื่องจากมีผู้เดือดร้อนเรื่องที่อยู่อาศัยจำนวนมากกว่าบที่รับจากการประชุมสมาชิกในชุมชนจึงเห็นร่วมกันว่าควรให้เปล่าเฉพาะผู้ที่ไม่สามารถค้ำทุนได้ เช่น ผู้ป่วย ผู้พิการ ที่ทำงานไม่ได้ แต่กรณีคนจนที่ประกอบอาชีพได้ ให้มีการค้ำทุนตามที่สามารถจ่ายค้ำได้ เพื่อหมุนเวียนให้ผู้เดือดร้อนรายอื่นที่สำรวจไว้แล้วนำไปใช้ซ่อมแซมบ้านต่อ

ระมัดระวังในการให้ข้อมูลซึ่งไม่เกี่ยวข้อง เพราะอาจนำไปสู่การเปิดประเด็นใหม่ขยายผลการร้องเรียนในประเด็นอื่นได้ หลีกเลี่ยงการกล่าวอ้างหรือกล่าวโทษหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล/องค์กรอื่น เนื่องจากอาจนำไปสู่การร้องเรียนของผู้ที่ถูกกล่าวอ้างหรือกล่าวโทษหรือเป็นข้อมูลให้อีกฝ่ายหนึ่งนำไปขยายผลการดำเนินการได้ ไม่ควรแนบเอกสารประกอบโดยไม่จำเป็น กรณีที่มีการร้องขอเอกสารขอให้พิจารณาเอกสารอย่างรอบคอบ และควรเสนอให้ผู้มีอำนาจพิจารณาก่อนส่งเอกสาร ทั้งนี้หากเป็นเอกสารซึ่งอาจมีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคล/องค์กรอื่น ควรเสนอเรื่องให้คณะทำงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารพิจารณา

๒.๕ การนำประเด็น บทเรียนจากเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รัดกุมขึ้น เอกสารเผยแพร่อาจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน การแลกเปลี่ยนบทเรียนที่เกิดขึ้นกับเครือข่ายชุมชน ฯลฯ

### ๓. แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันเรื่องร้องเรียน

แนวทางการปฏิบัติงานข้อควรปฏิบัติและข้อพึงระวังในการทำงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งสรุปได้ดังนี้

#### ๓.๑ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๑) ควรมีการบันทึกข้อมูลการทำงาน/การปฏิบัติงาน รายงานการประชุมอย่างถูกต้อง สม่าเสมอ และเป็นระบบบันทึกภาพระหว่างการปฏิบัติงาน สรุปผลการดำเนินงาน รายงานโครงการ / กิจกรรม และเสนอแผนการดำเนินการต่อผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา จัดเก็บหลักฐานในการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน เช่น การส่งมอบงาน และต้องมีการตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วน ประกอบด้วยข้อมูล รายงาน ภาพถ่าย / ไฟล์ข้อมูล เป็นต้น

๒) ควรวิเคราะห์ประเด็นปัญหา ข้อติดขัดในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจนำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้ โดยพิจารณาจากคำบอกเล่า หรือการให้ข้อสังเกตจากผู้นำ ชาวบ้านในพื้นที่ ขบวนการองค์กรชุมชน เครือข่าย บรรยากาศการถกเถียงในการประชุม ความขัดแย้งระหว่างตัวบุคคล/ผู้นำ พิจารณาจากการประสานงานและติดตามการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่อาจเป็น การให้ข้อมูล หรือสะท้อนให้เห็นว่าอาจมีเรื่องที่ไม่ถูกต้อง

#### ๓.๒ ข้อควรปฏิบัติของเจ้าหน้าที่

##### ๑) กรณีมีการร้องเรียนระหว่างชาวบ้าน

- เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจที่ชัดเจนในเจตนารมณ์ของแต่ละโครงการ และภารกิจขององค์กร เช่น หลักการเรื่องสวัสดิการ เป็นต้น เพื่อสามารถสื่อสาร ชี้แจง ทำความเข้าใจที่ถูกต้องในบางประเด็นซึ่งเกี่ยวข้องกับกรณีการร้องเรียนได้ มีคู่มือและใช้เนื้อหาตามคู่มือที่เป็นปัจจุบันในการทำงาน

- กรณีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อสืบหาข้อมูล ข้อเท็จจริงไม่ควรลงร่วมกับบุคคลซึ่งมีความอ่อนไหว หรือมีส่วนได้ส่วนเสีย หรือเป็นคู่ขัดแย้ง และควรอาศัยผู้อาวุโสทั้งสองฝ่ายยอมรับ มีประสบการณ์ในพื้นที่

- การลงพื้นที่ในแต่ละครั้ง ควรมีการบันทึกข้อมูลจากการพูดคุยหรือลงพื้นที่เก็บรวบรวมเอกสารประกอบ และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารส่วนงาน เช่น หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง จนถึงปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำภูราทราบทุกครั้ง

๒) การดำเนินการเพื่อบริหารงบประมาณ ควรมีหลักฐาน มติ ข้อตกลงร่วมในการปฏิบัติ ร่วมกันจากการพูดคุยหรือหารือกันในเรื่องนั้น ๆ เช่น รายงานการประชุม / มติการประชุม ซึ่งมีรายชื่อและลายเซ็นผู้เข้าร่วมทุกคน

๓) ห้ามเซ็นชื่อแทนกัน หรือใช้เอกสารปลอม ในการอนุมัติซึ่งมีเรื่องของงบประมาณเข้ามาเกี่ยวข้อง ควรมีทั้งลายเซ็น และสำเนาบัตรประชาชนของผู้มีส่วนได้เสีย หรือผู้เข้าร่วมแนบด้วยทุกครั้ง

๔) การอธิบายความเข้าใจกับชาวบ้าน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจ และอธิบายกระบวนการทำงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน เช่น การติดตามเอกสารซึ่งต้องอธิบายว่าจะนำเอกสารดังกล่าวไปทำอะไร ใช้อย่างไร? จะเกิดประโยชน์อย่างไร

๓.๓ ข้อพึงระวัง/การดำเนินการที่อาจนำไปสู่ความเสี่ยงต่อการเกิดเรื่องร้องเรียน และส่งผลกระทบต่อบาทสถานะของเจ้าหน้าที่

๑) การวางบทบาท ทำที่ หรือการวางตัวให้มีความเหมาะสม เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้นำ/คนในชุมชน ฯลฯ ต้องระมัดระวังเรื่องความเอนเอียงต่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด และควรตระหนักต่อการประพฤติ หรือการให้คำแนะนำในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่จึงมีต่อชาวบ้าน (ประมวลจริยธรรมเจ้าหน้าที่

๒) เอกสารเสนอโครงการและงบประมาณจะต้องเป็นโครงการที่มาจากชุมชนมีลายเซ็นตี ประธาน/ผู้ประสานงานกลุ่มลงชื่อผู้เสนอโครงการ ห้ามเสนอเฉพาะงานเป็น Power Point แต่ไม่มีเอกสารเสนอโครงการที่ผู้แทนองค์กรเซ็นชื่อ

๓) หากมีมติให้ปรับแก้ไขโครงการจากคณะทำงานกลั่นกรอง ต้องแจ้งให้ผู้ประสานงานองค์กรทราบหรือเซ็นตีใหม่ ไม่ควรปรับแก้โครงการแทนชุมชน โดยที่เจ้าของโครงการไม่ทราบเรื่อง

๔) กระบวนการพิจารณาอนุมัติโครงการซึ่งเสนอของงบประมาณและรับการสนับสนุน โดยพิจารณาผ่านข้อมูลโครงการเพียงบางส่วน แต่อนุมัติโครงการที่เสนอขออนุมัติทั้งหมด

๕) ในการลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) จะต้องอ่าน / ทำความเข้าใจข้อความ เป้าหมาย บทบาทแต่ละส่วน เงื่อนไขต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในบันทึกความร่วมมือ (MOU) ให้ชัดเจนตรงกันก่อนการลงนาม โดยเฉพาะเงื่อนไขช่วงเวลาสิ้นสุดโครงการ กรณีการใช้เงินไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

๖) จะต้องมีการเก็บบันทึกความร่วมมือ (MOU) ไว้ที่ทุกฝ่ายที่ลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) ทั้งกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูราจัดทำบันทึกความร่วมมือ (MOU) กับจังหวัด อำเภอ หน่วยงานอื่น และมีการจัดเก็บรายละเอียดโครงการ / ข้อมูล / เอกสารต่าง ๆ ของตำบลไว้ที่จังหวัด โดยไม่มีการสืบค้นข้อมูลกลับไปยังพื้นที่ตำบลอาจทำให้เกิดปัญตามมาภายหลังได้

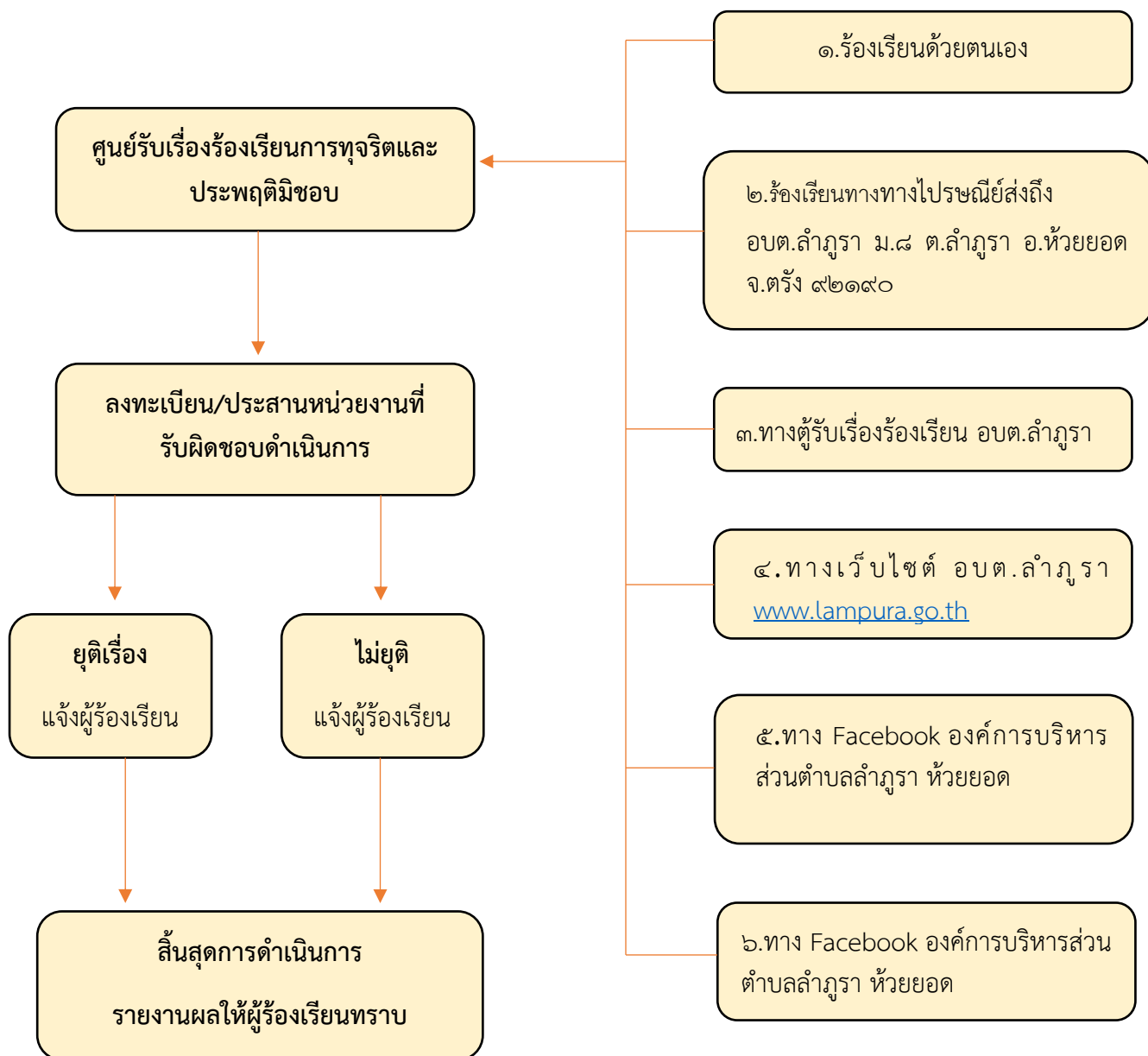
### ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ติดต่อด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ทางไปรษณีย์ ส่งถึง องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา หมู่ที่ ๘ ตำบลลำภูรา อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ๙๒๑๙๐
- ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน
- ทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา [www.lampura.go.th](http://www.lampura.go.th)
- ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา ห้วยยอด
- ทาง E-mail องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา E-mail : [lampura๒๕๖๐@hotmail.com](mailto:lampura๒๕๖๐@hotmail.com)

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๕. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา/จุดรับข้อร้องเรียน / แจกใบแสบด้านกรทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๓. แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือชั้นขึ้นไป เพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการ

๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิ ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จัดเก็บเรื่อง

### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางทางไปรษณีย์ส่งถึง อบต.ลำภูรา ม.๘ ต.ลำภูรา อ.ห้วยยอด จ.ตรัง ๙๒๑๙๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน อบต.ลำภูรา	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางเว็บไซต์ อบต.ลำภูรา <a href="http://www.lampura.go.th">www.lampura.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทาง Facebook องค์การบริหารส่วน ตำบลลำภูรา ห้วยยอด	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทาง Facebook องค์การบริหารส่วน ตำบลลำภูรา ห้วยยอด	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

### การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสถานที่เกิดเหตุ

-ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา

## หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

\*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....  
 ชื่อผู้ร้องเรียน.....  
 นามสกุล.....  
 จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
 E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....  
 รายละเอียด : .....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....  
 เหตุการณ์โดยย่อ : .....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต.....

\*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์

\*สถานที่ติดต่อกลับ : .....

\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ