



คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริต
และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก
อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลยางหักเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
สาระสำคัญของหนังสือร้องเรียน/หลักฐานการร้องเรียน	๓
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๓
ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๓
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน	๔
แบบฟอร์ม	๕
การติดตาม และรายงานผลการดำเนินการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๕
ภาคผนวก	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๗
แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่อบต.ยางหัก	๘
(กรณีแจ้งด้วยตัวเอง)	
แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่อบต.ยางหัก	๑๑
(กรณีแจ้งทางโทรศัพท์)	
แบบฟอร์มสำหรับการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๑๓
ตัวอย่างแบบแจ้งการร้องเรียนฯ	๑๕

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใส ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลปายหาย จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก ร้องเรียนบุคคลในกรณีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนต่าง ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก ๑๗๑ หมู่ที่ ๓ ตำบลยางหัก อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๔๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล ครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก และดำเนินการเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของศูนย์ฯ ดังนี้

๔.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน

๔.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๔.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง อันได้แก่

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก
๑๗๑ หมู่ที่ ๓ ตำบลยางหัก อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๔๐

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

๒.๑ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ อบต.ยางหัก

โทร ๐๓๒-๙๑๙๕๘๘

โทรสาร ๐๓๒-๙๑๙๕๘๘

๒.๒ E-mail saraban@yanghak.go.th

๒.๓ เว็บไซต์ ของอบต.ยางหัก www.yanghak.go.th

๒.๔ facebook ของ อบต.ยางหัก www.facebook.com/yanghak.paktho

๒.๕ เพจของอบต.ยางหัก www.facebook.com/share/๑NG๙dT๒TPm/

๒.๖ ไลน์ของอบต.ยางหัก ID LINE : [shorturl.asia/5huiF](https://www.shorturl.asia/5huiF)

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส จะได้รับการรักษาเป็นความลับ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้รับผิดชอบได้แก่ นายเชาว์ กล้าหาญ และนายพรศักดิ์ พรอารีย์

การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๗. สารสำคัญของหนังสือร้องเรียน/หลักฐานการร้องเรียน

กรณีผู้กล่าวหาส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือติดต่อด้วยตนเองนั้น หนังสือร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และควรมีสาระสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- ๗.๑ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงผู้กล่าวหา เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น
 - ๗.๒ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
 - ๗.๓ รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
 - ๗.๔ วัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุ
 - ๗.๕ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น
 - ๗.๖ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน
- ทั้งนี้ กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก จะดำเนินการเฉพาะ รายที่ปรากฏพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น

๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ๘.๑ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑
- ๘.๒ มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัย การดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๘ แก้ไขเพิ่มเติม ถึง ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๒
- ๘.๓ ประมวลจริยธรรมผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๘.๔ ประมวลจริยธรรมสมาชิกสภาท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๘.๕ ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง ประมวลจริยธรรมพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕

๙. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

- ๙.๑ การยกย่องทรัพย์สิน
- ๙.๒ การติดสินบนและการคอร์รัปชัน
- ๙.๓ การดำเนินการด้านการเงิน
- ๙.๔ การจัดซื้อจัดจ้าง
- ๙.๕ การเรียกรับทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน
- ๙.๖ การประพฤติตนที่ไม่เหมาะสม
- ๙.๗ การล่วงละเมิดทางเพศหรือคุกคามทางเพศ
- ๙.๘ การใช้อำนาจ
- ๙.๙ อื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่

๑๐. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๑๑. วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

กรณีร้องเรียน ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.ยางหัก

๑๑.๑ งานสารบรรณจะเป็นผู้รับเรื่อง และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่บุคคลผู้นั้นกล่าวหา ภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ

๑๑.๒ แจ้งบุคคลผู้ถูกกล่าวหาทราบ ภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากงานสารบรรณ

๑๑.๓ ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานที่บุคคลผู้นั้นถูกกล่าวหา ดำเนินการรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อดำเนินการเสนอคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรเป็นคณะกรรมการสอบสวนเรื่อง และนับถัดจากวันได้รับการอนุมัติคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ และให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการสอบสวน ระยะเวลาภายใน ๑๐ วันทำการ

๑๑.๔ เมื่อดำเนินการสอบสวนเสร็จสิ้น ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและแจ้งผู้ถูกกล่าวหาทราบ และแจ้งผู้กล่าวหาทราบ ภายในระยะเวลา ๓ วันทำการ

๑๑.๕ รวมระยะเสบาในการดำเนินการ ๑๕ วัน

๑๑.๖ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาดำเนินการต่อไป

๑๑.๗ หากผู้ถูกกล่าวหาไม่เห็นด้วยกับผลการสอบสวน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้กล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๑๑.๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มีการดำเนินการในเรื่องการคุ้มครองข้อมูลของผู้ร้องเรียนโดยปกปิดเป็นความลับ

กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ ทาง อบต.ยางหัก ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เป็นผู้รับเรื่อง และดำเนินการตามขั้นตอน ข้อที่ ๑๑.๒ - ๑๑.๘

๑๒. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง/ระยะเวลา	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.yanghak.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่าน Facebook อบต.ยางหัก www.facebook.com/yanghak.paktho	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนผ่านเพจของ อบต.ยางหัก www.facebook.com/share/๑NG๔dT๒TPm/	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่าน E-mail : saraban@yanghak.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๖. ร้องเรียนผ่านไลน์ของอบต.ยางหัก : shorturl.asia/5huiF	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๗. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ของ อบต.ยางหัก : ๐๓๒-๙๑๔๕๘๘	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๓. แบบฟอร์ม

ปรากฏในภาคผนวก

๑๔. การติดตาม และรายงานผลการดำเนินการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑๔.๑ บันทึกข้อมูล จัดทำสถิติ และรายงานผู้บริหารทราบทุกเดือนและเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

๑๔.๒ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน สถิติการร้องเรียน การดำเนินการ เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ วิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา และเสนอผู้บริหารทราบต่อไป

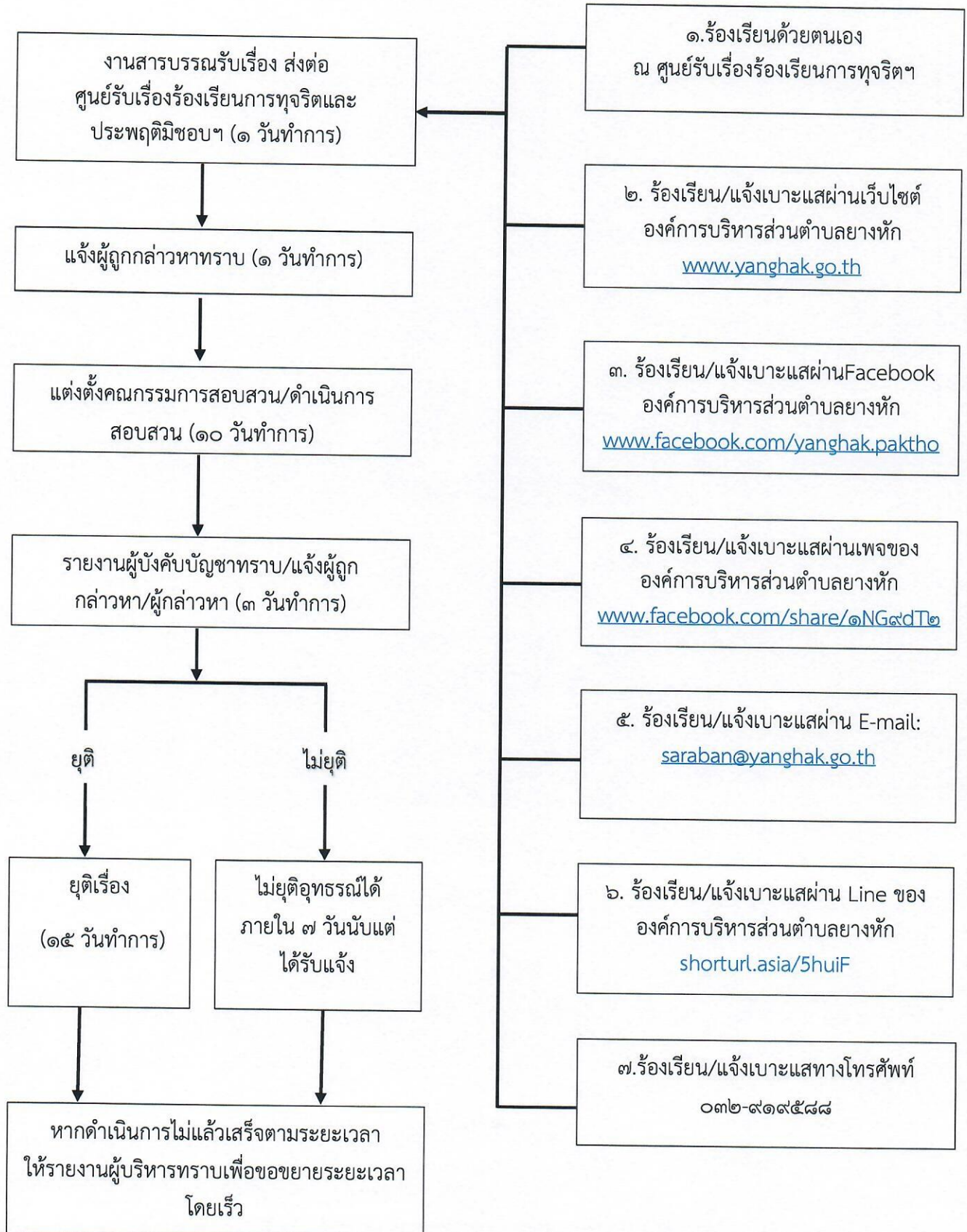
๑๕. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก ๑๗๑ หมู่ที่ ๓ ตำบลยางหัก อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๔๐

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๒-๙๑๙๕๘๘

ภาคผนวก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



แบบร้องเรียน กรณีแจ้งด้วยตัวเอง

คำร้องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก
อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....หมู่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อาชีพ.....

มีความประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ นาย/นาง/นางสาว.....

ตำแหน่ง.....โดยระบุรายละเอียดที่จะร้องเรียน ดังนี้

๑.เหตุการณ์/พฤติกรรมที่ต้องการร้องเรียน.....

.....

๒.วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์.....

๓.เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี แนบพร้อมเอกสารฉบับนี้) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ
พยานบุคคล เป็นต้น

๔. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เรียน.....

.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

- () สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
- () สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ
- () เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี แนบพร้อมเอกสารฉบับนี้) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น จำนวน.....ฉบับ
- () เอกสารอื่น ๆ จำนวน.....ฉบับ

ผู้ยื่นรับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสารให้กับผู้ยื่นคำร้องไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสารให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง และข้อมูลของผู้ยื่นคำร้องจะถูกเก็บเป็นความลับ หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลข ๐๓๒-๙๑๙๕๘๘ ในวันและเวรราชการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)
วันที่.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....)
วันที่.....

เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

- () สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
- () สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ
- () เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี แนบพร้อมเอกสารฉบับนี้) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น จำนวน.....ฉบับ
- () เอกสารอื่น ๆ จำนวน.....ฉบับ

ผู้ยื่นรับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสารให้กับผู้ยื่นคำร้องไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสารให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง และข้อมูลของผู้ยื่นคำร้องจะถูกเก็บเป็นความลับ หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลข ๐๓๒-๙๑๙๕๘๘ ในวันและเวรราชการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)
วันที่.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....)
วันที่.....

แบบร้องเรียน กรณีแจ้งทางโทรศัพท์

คำร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก
อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....หมู่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อาชีพ.....

มีความประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ นาย/นาง/นางสาว.....

ตำแหน่ง.....โดยระบุรายละเอียดที่จะร้องเรียน ดังนี้

๑.เหตุการณ์/พฤติกรรมที่ต้องการร้องเรียน.....

.....

.....

๒.วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนร้องทุกข์ตามข้อความข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้
แจ้งให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

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

ลงวันที่.....

เวลา.....

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี
ที่.รบ.๗๙๐๐๑./.....วันที่.....
เรื่อง.....แจ้งเหตุการณ์ร้องเรียนเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปาย

ตาม แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วน
ตำบลยางหัก เรื่อง.....
ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

จากคำร้องดังกล่าวข้างต้น เพื่อประโยชน์ของผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราว
ร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก จึงเห็นควรสำเนา
คำร้องดังกล่าวข้างต้นให้กับผู้ถูกร้องเรียน ๑ ฉบับ และแต่งตั้งคณะกรรมการ ขึ้นมา ๑ ชุด เพื่อดำเนินการตามคู่มือ
การปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลยางหัก ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(.....)

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

ได้พิจารณาแล้ว

- () เห็นควรนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาต่อไป.....
() ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ.....

(.....)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

ได้พิจารณาแล้ว

- () เห็นชอบตามที่เสนอ.....
() ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ.....

(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

- () อนุมัติตามที่เสนอ.....
() ไม่อนุมัติตามที่เสนอ.....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก



ตัวอย่างแบบแจ้งผลการร้องเรียน
ผู้ร้องเรียน/ผู้ถูกร้องเรียน

ที่ รบ ๗๙๐๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก
๑๗๑ หมู่ ๓ ตำบลยางหัก อำเภอบางแพ
จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ผลการร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปลผลการสอบสวน

ตามที่ท่านได้เขียนคำร้องตามแบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของ
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของ
เจ้าหน้าที่ ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก ได้ลงทะเบียนระบบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก ได้รับผลการดำเนินการจากคณะกรรมการฯ ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียนแล้ว
ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

() เรื่องดังกล่าวไม่เป็นความจริงตามที่ท่านได้ยื่นคำร้อง

() เรื่องดังกล่าวเป็นความจริงตามที่ท่านได้ยื่นคำร้อง และองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก จะ

ดำเนินการกับเจ้าหน้าที่รายดังกล่าวตามระเบียบของทางราชการต่อไป

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้าน
พร้อมพยานหลักฐานประกอบ หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตฯ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก หรือสอบถามได้ทางหมายเลขโทรศัพท์ท้ายเอกสารฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

โทร ๐๓๒-๙๑๙๕๘๘

โทรสาร ๐๓๒-๙๑๙๕๘๘

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๑. ช่องทางร้องเรียน

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก
- ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๒-๙๑๙๕๘๘ , โทรสาร ๐๓๒-๙๑๙๕๘๘
- ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก
- ช่องทางออนไลน์ได้แก่ เว็บไซต์ www.yanghak.go.th , Facebook

www.facebook.com/yanghak.paktho , เพจ, www.facebook.com/share/๑NG๙dT๒TPm/

LINE : shorturl.asia/5huiF, อีเมล saraban@yanghak.go.th

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๑ ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ตามข้อที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก พิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี)
