



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแพะใต้
เรื่อง คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพะใต้

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลแพะใต้ ได้มีประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแพะใต้ เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายของรัฐ และสำนักงาน ป.ป.ช. ในการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลแพะใต้ และเพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งเบาะแส และแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ นั้น

ดังนั้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน หรือผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน องค์การบริหารส่วนตำบลแพะใต้ จึงขอประกาศใช้คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแพะใต้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(ลงชื่อ)

(นางสาวสายหยุด สีหาบัว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแพะใต้



คู่มือแนวทางการปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ใต้
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้ มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ผู้จัดทำ
สำนักปลัด อบต.แห่ใต้
มกราคม ๒๕๖๖

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	
แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)	

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้ มีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานด้าน ป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต แสดงเจตจำนงสุจริต เสริมสร้างคุณธรรม และความโปร่งใสในการบริหารงาน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการ พัฒนานำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วาง ไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดี มี ความพึงพอใจ และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติ มิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้ ประกอบด้วย

๑. ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้ หมู่ที่ ๑ ตำบลแห่ใต้ อำเภอโกสุมพิสัย

จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๔๐

๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้

๓. ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้ <http://www.haetailocal.go.th>

๔. ทางอีเมล Sarabanhaitai@gmail.com

๕. ทาง Facebook อบต.แห่ใต้

๖. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๓๙๙ ๘๐๓๖

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ สอดคล้อง กับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วน ราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้อง ตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่งานร้องทุกข์/ร้องเรียนกรณีทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาล การรับเรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของ ระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืน โดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลแห่ใต้ เพื่อให้ แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการ /ของประชาชน...

ของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่าง สูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการ ดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งการส่งเสริมและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงานให้สามารถเข้าถึงข้อมูลโดยเปิดเผยและรวดเร็ว

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๓.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓.๓ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการขอร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๔ คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕ ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันการทุจริตและการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอ หัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลแพะใต้ หมู่ที่ ๑ ตำบลแพะใต้ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๔๐

๒) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแพะใต้

๓) ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลแพะใต้ <http://www.haetailocal.go.th>

/๔) ทางอีเมล...

๔) ทางอีเมล Sarabanhaitai@gmail.com

๕) ทาง Facebook อดต.แท้ได้

๖) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๓๙๙ ๘๐๓๖

๕. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๕.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๕.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยตำแหน่งหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๕.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล ไม่ใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๕.๒ เรื่องที่ร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

(๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

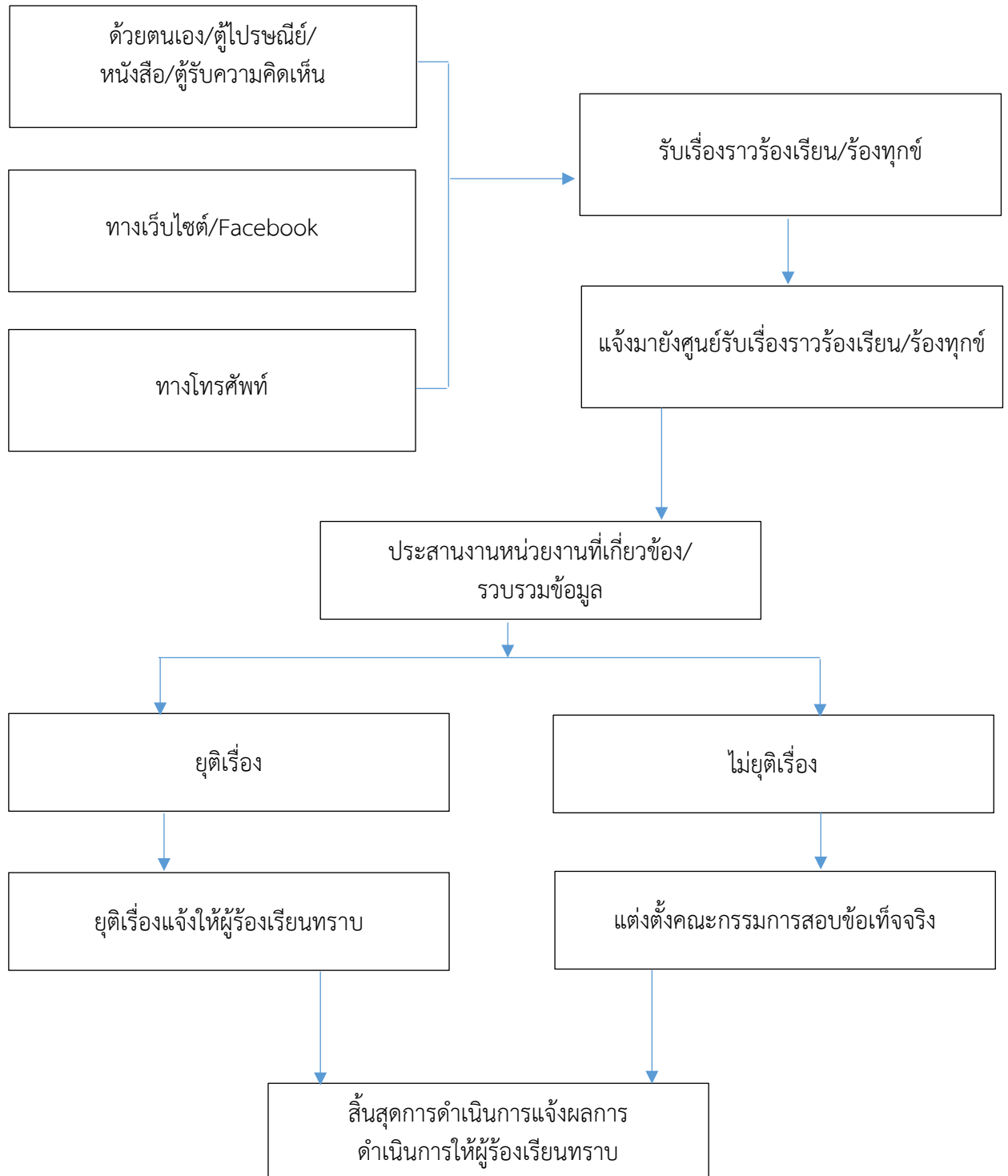
(๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

(๕) ระบุวัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๓ กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบบหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ คัดแยกเรื่องวิเคราะห์เนื้อหาของเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็น เสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) กรณีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแท้ใต้ เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๗) ให้คณะกรรมการการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแท้ใต้ ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่ เป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแท้ใต้ และยุติเรื่อง

๘) ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๙) ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแท้ใต้ ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแท้ใต้

๑๐) เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๑๑) ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลแท้ใต้ ให้ดำเนินการดังนี้

๑. ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๒. ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางอีเมลล์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ศูนย์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....
ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้องค์การบริหาร
ส่วนตำบลแห่ใต้ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหในเรื่อง.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ศูนย์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....
ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้องค์การบริหาร
ส่วนตำบลแห่ใต้ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....

เวลา.....น.