**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ของเจ้าหน้าที่**

**องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ**

**อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง**

**บทที่ 1**

**บทนำ**

**๑. หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นIntegrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน(IntegrityAssessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

 จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

**๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ใช้แนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

4. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ทราบกระบวนการ

5. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

**๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ**

 ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปะเหลียนและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรัง จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**๔. ขอบเขต**

 **1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป**

1.1สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

 1.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

 1.3 แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

 1.4 ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

 1.5 เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

 กรณีข้อร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

* กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้

ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

* กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจำดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากมิได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ โทรศัพท์ 075-289689

 **2.กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง**

2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

 2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

 2.3 แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

 - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1-2 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ โทรศัพท์ 075-289689

**5.สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ 111 ถนนท่าเทศ-ทุ่งยาว หมู่ที่ 9 ตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

**6.หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**บทที่ ๒**

**ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**

**คำจำกัดความ**

ผู้รับบริการ หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /

หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\***เจ้าหน้าที่ของรัฐ**ได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งห้องปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อม

จากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/

หมู่บ้านเขตตำบลท่ามิหรำ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน

 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึงประชาชนทั่วไป /ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมี

วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/

การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วย

ตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ facebook

เจ้าหน้าที่ หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึงแบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือเช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น

ข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียน

เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างเป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่ง

ที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญ

ที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน

ต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดาเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจ

หน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึงกระบวนการที่ตำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง

ร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจาก

การดำเนินงาน

**ช่องทางการร้องเรียน**

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ 111 ถนนท่าเทศ-ทุ่งยาว หมู่ที่ 9 ต.สุโสะ อ.ปะเหลียน จ.ตรัง 92120

- ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

- ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

- ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

 - ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข 075-289-689 , โทรสาร 075-289-689

 - จดหมายอิเล็คทรอนิคส์ : suso.sao.office@gmail.com ช่องทางออนไลน์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ เว็บไซต์ [http://www.suso.go.th](http://www.suso.go.th/) และ FACEBOOK องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

**บทที่ 3**

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

4.ร้องเรียนทาง Face book

3.ร้องเรียนทางโทรศัพท์

2.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตําบลท่ามิหรํา

1.ร้องเรียนด้วยตนเอง

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประสานหน่อยงานที่รับผิดชอบดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ (15 วัน)

ยุติ ไม่ยุติ

ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้อำเภอเมืองพัทลุงทราบ

**บทที่ 4**

**ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

4.1 บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน

นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

4. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

4.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

4.2.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

2) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง

เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

4.2.2 ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย

ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.2.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร่องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ

ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสองสลึง

4.2.4 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

 1) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ

คำสั่งถึงที่สุดแล้ว

 2) ทำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

 นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณา

หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**บทที่ 5**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

5.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆของเทศบาลตำบลสองสลึง

โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

 5.1 1 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

 5.1.2 เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

3.1.3 เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ

ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

1)ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

2)แจ้งผลหรือดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน

 5.1.4 เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

5.3 การบันทึกเรื่องร้องเรียน

 5.3.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่

หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

 5.3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุด

บันทึกข้อร้องเรียน

5.4 การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรม

การร้องเรียนทราบ ภายใน 7 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

5.5 การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

 - รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

 - รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูล

เชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

**การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่อยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ****ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1-2 วันทำการ | - |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.suso.go.th | ทุกวัน | ภายใน 1-2 วันทำการ | - |
| ร้องเรียนโทรศัพท์ 075 - 289689 | ทุกวัน | ภายใน 1-2 วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทาง Face book | ทุกวัน | ภายใน 1-2 วันทำการ |

**ภาคผนวก**

หนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ

วันที่ ................... เดือน ........................................ พ.ศ. ...................................

\*หมายเลขประจำตัวบัตรประชาชน............................................................................................

ชื่อผู้ร้อง

เรียน...........................................................................................................................................

นามสกุล.....................................................................................................................................

จังหวัด.................................................

โทรศัพท์..............................................

E-mail.................................................................

 ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน

 (เรื่อง)......................................................................................................................................................

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

รายละเอียด : …………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิด

เหตุ .......................................................................................................................................................

เหตุการณ์ย่อ : ......................................................................................................................................

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

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

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

ผู้ที่เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้) ......................................................................................

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

\*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

ชื่อ .....................................................สกุล..................................................................................

หน่วยงาน .............................................หมายเลขโทรศัพท์.........................................................

 สถานที่ติดต่อกลับ : ..............................................................................................................................

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

\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล์ และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกเก็บข้อมูลเป็น

 ความลับ

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน** (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน 1)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

วันที่ ...........เดือน ..................................... พ.ศ. ...........................

เรื่อง .....................................................................................................................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

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

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

อาชีพ ............................................................................. ตำแหน่ง .....................................................................

ถือบัตร ..............................................................................เลขที่ ........................................................................

ออกโดย ............................................ วันออกบัตร ..................................... บัตรหมดอายุ ................................ มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรำรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางเพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

 โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

 1) ....................................................................................................... จำนวน ..................... ชุด

2) ....................................................................................................... จำนวน ..................... ชุด

3) ....................................................................................................... จำนวน ..................... ชุด

4) ....................................................................................................... จำนวน ..................... ชุด

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

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

 (......................................................)

 ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน** (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน 2)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

วันที่ ...........เดือน ..................................... พ.ศ. ...........................

เรื่อง .....................................................................................................................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

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

ถนน .....................................ตำบล ................................. อำเภอ ............................ จังหวัด ............................ โทรศัพท์ ..............................อาชีพ ............................................... ตำแหน่ง ..................................................... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

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

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

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

................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................. เป็นพยานหลักฐานประกอบ

 ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ ..................................................... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

 (..................................................)

 วันที่ .......... เดือน ..................... พ.ศ. ...................

 เวลา .......................

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** (ตอบขอร้องเรียน 1)

ที่ ...................(เรื่องร้องเรียน)/........................ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

 111 หมู่ 9 ตำบลสุโสะ

 อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

 วันที่ ................. เดือน ..................... พ.ศ. ..................................

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .............................................................................

 ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

 โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ ............................................................................................................................................................

ลงวันที่ ............................. เกี่ยวกับเรื่อง .............................................................................................................

...................................................................................................................................................................นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

 ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ และได้รับมอบหมาย

ให้ ............................................................................................. เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

 ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ และได้จัดส่งเรื่อง

ให้ ............................................................................................. ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้สามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

 ( )เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย .......................................................................... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัดเทศบาล

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ 075-289689

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** (ตอบขอร้องเรียน 1)

ที่ ...................(เรื่องร้องเรียน)/........................ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบสุโสะ

 111 หมู่ 9 ตำบลสุโสะ

 อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

 วันที่ ................. เดือน ..................... พ.ศ. ..................................

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .............................................................................

อ้างถึง หนังสือ ................................................................................. ลงวันที่ ......................................................

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. .............................................................................................................................................

 2. ............................................................................................................................................

 3. .............................................................................................................................................

 4. ...........................................................................................................................................

 ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

 องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

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

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

.............................................................................................ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

 ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอแจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัดเทศบาล

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ 075-289689