



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวังตั้งนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบางจานแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
หลักเกณฑ์วิธีการในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องเรียนควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน	๒
ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๕
ระยะเวลาดำเนินการ	๖
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลบางจานมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวังตั้งนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบางจานแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันและรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทาง การร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจานโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เลขที่ ๒๐๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลบางจาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

หัวหน้าสำนักปลัด สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน

หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน

วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๑.หลักเกณฑ์/วิธีการในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือ เสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวานในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

(๒) เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่ เสียหายต่อบุคคลอื่น

(๓) การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยัน ว่า มีตัวตนจริง วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ – สกุล และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ชื่อ – สกุล ของผู้ถูกร้อง

(๔) ช่วงเวลาการกระทำความผิด

(๕) พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจน ว่าได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๖) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่หรือช่องทาง

<http://www.bangchanphet.go.th>

**เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็น บัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุ แห่งการร้องเรียน

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน
- ๒) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่หน่วยงาน ๒๐๖ หมู่ ๑ ตำบลบางจาน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๒-๗๗๐๐๐๕
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน
- ๕) ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.bangchanphet.go.th>

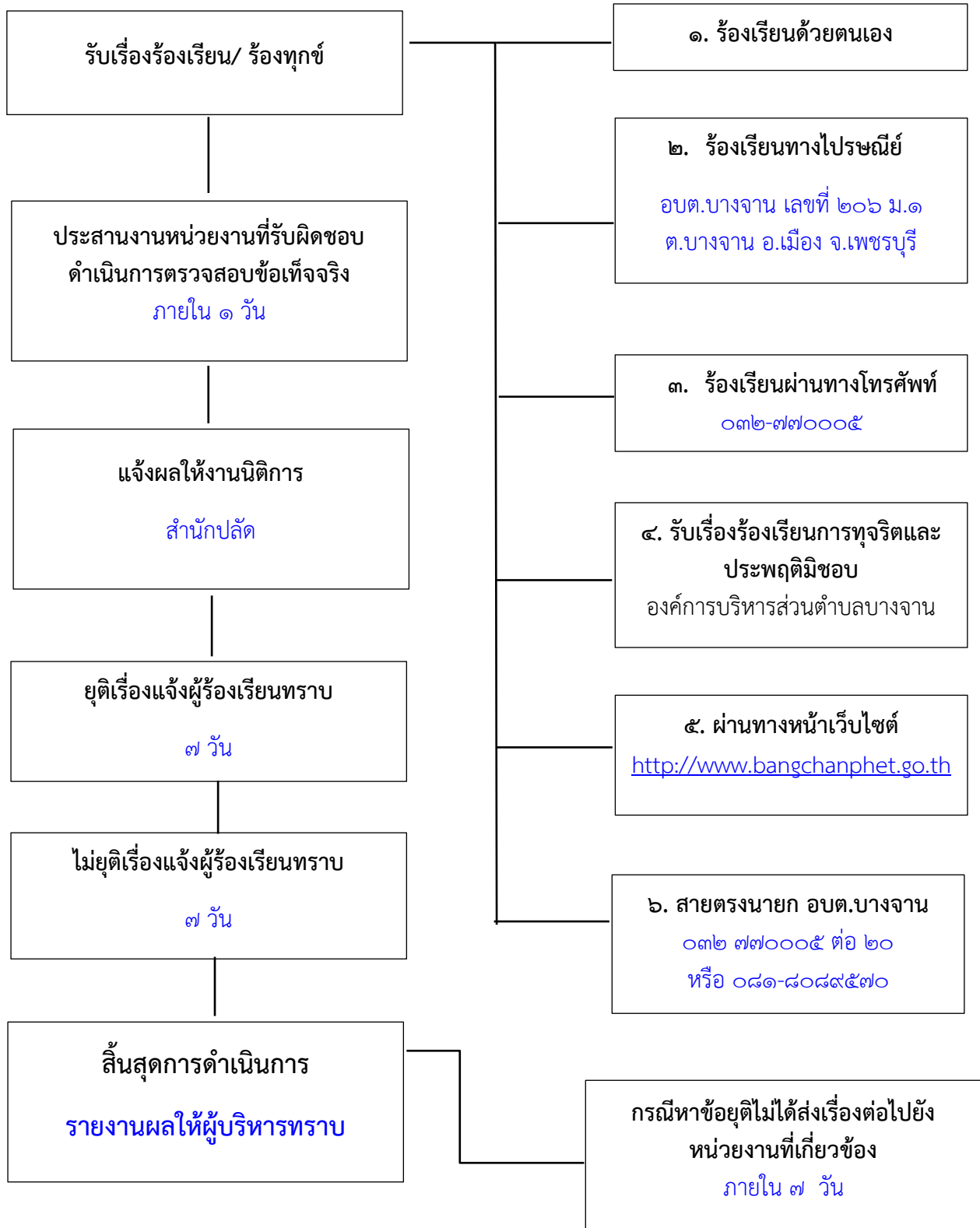
๖) ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน e-mail address : saraban_06760113@dla.go.th การร้องทุกข์/ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับหรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน หมายเลข ๐๓๒ ๗๗๐๐๐๕ ต่อ ๒๐ หรือ ๐๘๑-๘๐๘๙๕๗๐

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	สำนักปลัด	๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	สำนักปลัด	๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	สำนักปลัด	๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านผู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	สำนักปลัด	๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	สำนักปลัด	๑ วันทำการ	
สายตรงนายก อบต.	ทุกวันทำการ	สำนักปลัด	๑ วันทำการ	

๓. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

๑. สำนักปลัด
๒. กองคลัง
๓. กองช่าง
๔. กองสวัสดิการสังคม
๕. หน่วยตรวจสอบภายใน

เรื่อง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์/ผู้ดูแลเว็บไซต์)	สำนักปลัด
พิจารณาคำร้อง	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน/ หน่วยตรวจสอบภายใน
ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	สำนักปลัด/กองคลัง/กองช่าง/กองสวัสดิการสังคม
แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ส่วนงานที่รับผิดชอบตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (สำนักปลัด/กองคลัง/กองช่าง/กองสวัสดิการสังคม)
แจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบ	สำนักปลัด
รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ	สำนักปลัด

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่าง ๆ มีระยะเวลาดังต่อไปนี้

เรื่อง	ระยะเวลาดำเนินการ
รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑ วันทำการ
พิจารณาคำร้อง	๑ วันทำการ
ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑ วันทำการ
แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายใน ๗ วันทำการ
แจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบ	๗ วันทำการ
รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ	๑ วันทำการ
กรณีหาข้อยุติไม่ได้ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๗ วันทำการ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/
แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหากรณี.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)