



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางงาน
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวังดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบางจานแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน 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

องค์การบริหารส่วนตำบลบางจานมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวังดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบางจานแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันและรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจานโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เลขที่ ๒๐๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลบางจาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

หัวหน้าสำนักปลัด สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน

หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน เช่น การประพฤติดมิชอบหรือมีการประพฤติการณส์่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน

"เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติดมิชอบ" หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติดมิชอบ โดยมีผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติดมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งมายังหน่วยงาน

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์การภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน หรือผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

"เจ้าหน้าที่" หมายถึง พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานครุองค์การบริหารส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล

"การจัดเรื่องร้องเรียน" หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ได้รับการแก้ไขปัญหา หรือบรรเทาความเดือดร้อน หรือเยียวยา ให้กับผู้ร้องหรือผู้มีส่วนได้เสียหรือประชาชน ตลอดจนรายงานการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ

๑.หลักเกณฑ์/วิธีการในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติดมิชอบ รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือ เสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวานในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

(๒) เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

(๓) การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน อบรม.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยัน ว่า มีตัวตนจริง วิธีการยื่นคาร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ – สกุล และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ชื่อ – สกุล ของผู้ร้อง

(๔) ช่วงเวลาการกระทำความผิด

(๕) พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ 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>

(๔) ระยะเวลาเปิดให้บริการ ดังนี้

๑. ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๒. ให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

****เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา****

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็น บัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุ แห่งการร้องเรียน

๒. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ

๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน

๒) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่หน่วยงาน ๒๐๖ หมู่ ๑ ตำบลบางจาน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๒-๗๗๐๐๐๕

๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน

๕) ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.bangchanphet.go.th>

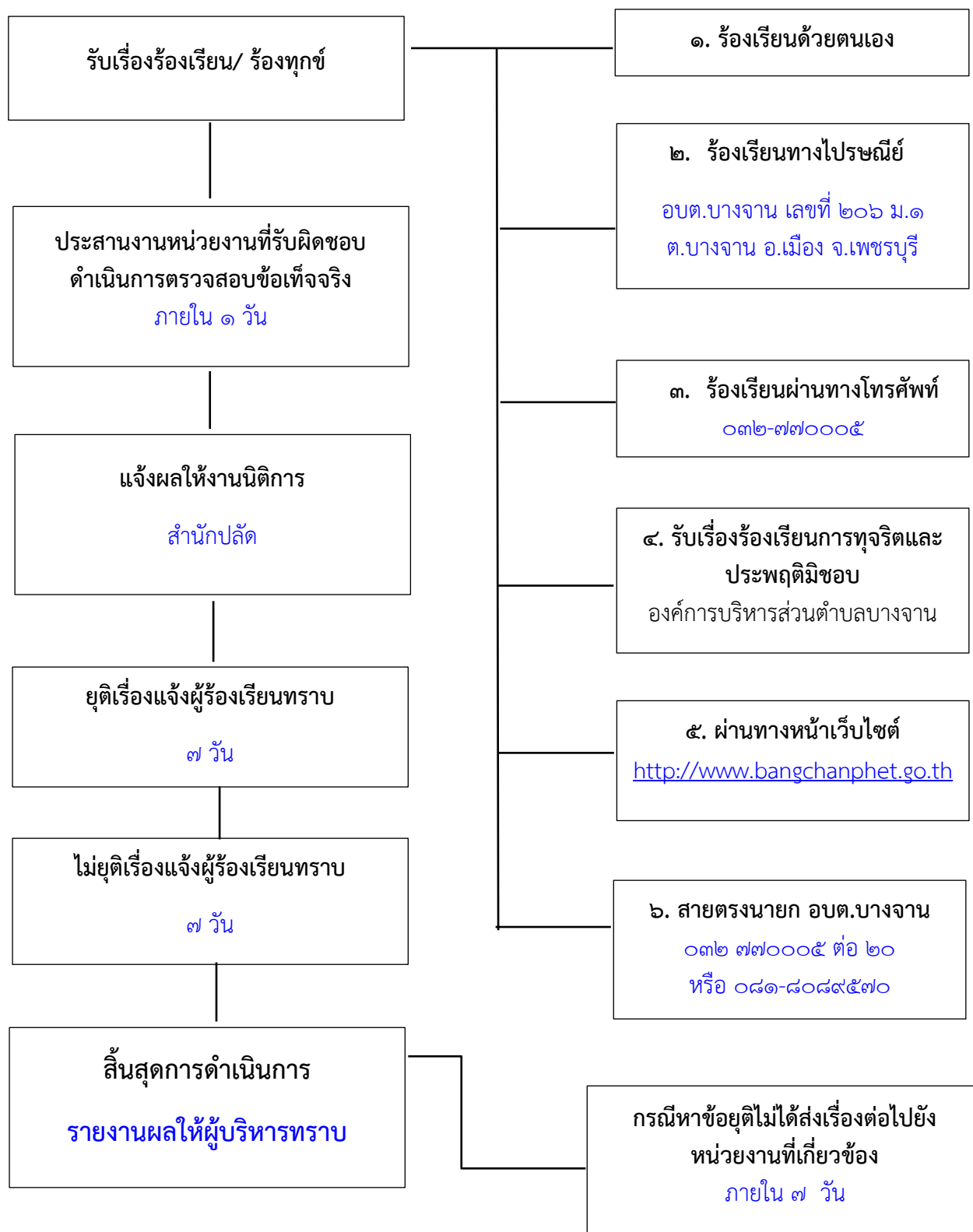
๖) ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน e-mail address : saraban_06760113@dla.go.th การร้องทุกข์/ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต เจือปนในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับหรือไม่ต้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

๓) 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	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	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
ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	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

.....

(.....)