



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

นางสาววิลาวรรณ ชาขุนทด
นิติกรปฏิบัติการ
เจ้าหน้าที่ประจำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า
อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

ตามที่ได้มีการประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า เรื่อง นโยบายการงดรับและการให้ของขวัญ แล้วนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ไม่ให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน จึงเห็นควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการให้ผู้ต้องการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส การทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

และเพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการในการสืบข้อเท็จจริง จนถึงกระบวนการสุดท้ายของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

เห็นควรเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้รับทราบโดยทั่วกัน



(นายธนดล กุกขุนทด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า

มกราคม ๒๕๖๖

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	2
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ	3
การบันทึกข้อร้องเรียน	3
ประเภทของเรื่องร้องเรียน	3
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส	3
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ	3
มาตรฐานงาน	4
แบบฟอร์ม	4
จัดทำโดย	4
ภาคผนวก	5
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	6
แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาล	7

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้างเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใสควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้างเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ร้องเรียนบุคคลในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า ตำบลบ้านเก่า อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ครู และบุคลากรทางการศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการ ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอัน เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า เช่น การ ประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตาม พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง อันได้แก่

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเก่า ตำบลบ้านเก่า หมู่ ๗ อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๑๐

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า โทร. ๐๔๔๗๕๖๐๘๓
- โทรสาร ๐๔๔๗๕๖๐๘๓
- เว็บไซต์ของเทศบาล www.bankaosao.go.th

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงาน ราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด จะได้รับการรักษาเป็นความลับ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ **การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์** มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า เพื่ออำนวยความสะดวกใน

การประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน๑๕วันทำการ	
https://www.bankaosao.go.th	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook อบต.บ้านเก่า	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔ - ๗๕๖๐๘๓	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑๒.๑ การยกยอกทรัพย์สิน

๑๒.๒ การติดสินบนและการคอร์รัปชั่น

๑๒.๓ การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน

๑๒.๔ การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง

๑๒.๕ การเรียกรับทรัพย์สิน หรือ สิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๑๓.๑ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา ทราบภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

ทำการ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๑๓.๒ หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๔.๓ ให้จัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทุกเดือน และเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า กำหนดขึ้น

๑๗. จัดทำโดย

นางสาววิลาวรรณ ชาขุนทด ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ

เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

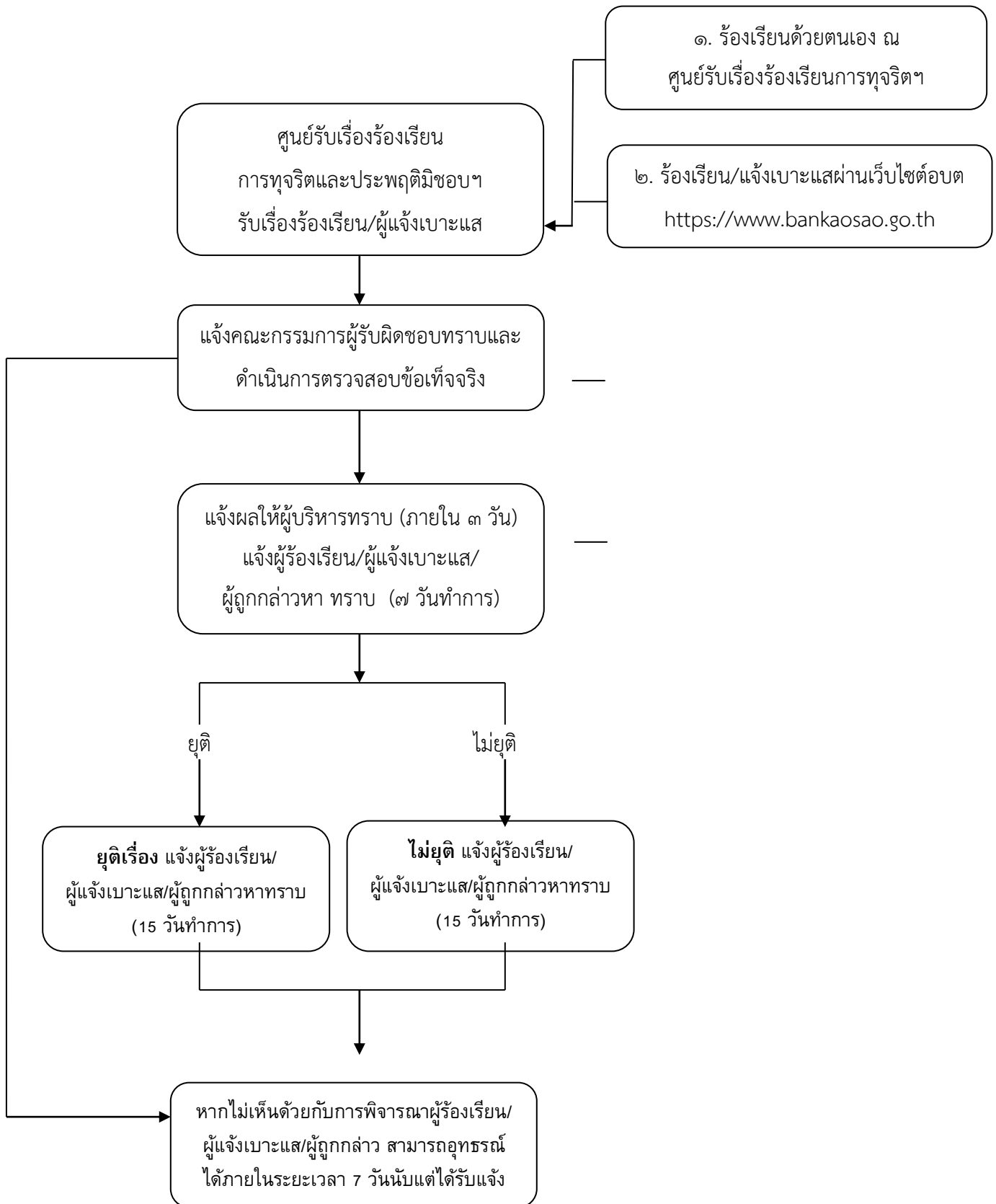
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔ - ๗๕๖๐๘๓

หมายเลขโทรสาร ๐๔๔ - ๗๕๖๐๘๓

ภาคผนวก

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาล

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบล.....

ตามที่ข้าพเจ้า อายุ.....ปี บ้านเลขที่ หมู่ที่.....

บ้าน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัดบุรีรัมย์ มีความประสงค์จะ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เรียน ผู้อำนวยการกองช่าง

.....

ลงชื่อ ผู้รับคำร้อง

(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลตำบล.....

-

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบล.....

-

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบล.....

-

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบล.....

เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

- () สำเนาบัตรประชาชน จำนวน ฉบับ
- () สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ฉบับ
- () ภาพประกอบ (ถ้ามี) จำนวน ฉบับ
- () เอกสารอื่นๆ จำนวน ฉบับ

.....

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสาร ให้กับผู้ยื่นคำร้อง ไว้ 1 ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสาร ให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลข 044-691-551 ต่อ 106 ในวันและเวลาราชการ

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้อง.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

- () สำเนาบัตรประชาชน จำนวน ฉบับ
- () สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ฉบับ
- () ภาพประกอบ (ถ้ามี) จำนวน ฉบับ

() เอกสารอื่นๆ จำนวน ฉบับ

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสาร ให้กับ
ผู้ยื่นคำร้อง ไว้ 1 ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสาร
ให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่
หมายเลข 044-691-551 ต่อ 106 ในวันและเวลาราชการ

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้อง.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.