



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ชื่อ นางสาวปนัดดา ลุนเดชา
ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
เจ้าหน้าที่ประจำ
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

คำนำ

ตามที่ได้มีการประกาศประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว เรื่อง นโยบายการรับและการให้ของขวัญ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ไม่ให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ใช้อำนาจหน้าที่ ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน จึงเห็นควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการให้ผู้ต้องการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส การทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

และเพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการในการสืบข้อเท็จจริง จนถึงกระบวนการสุดท้ายของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

เห็นควรเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้รับทราบโดยทั่วกัน



(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว

๓ มกราคม ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน	๒-๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๔
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	๔
ภาคผนวก	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๖
แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาล	๗

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใส ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ร้องเรียนบุคคลในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือนร้อนด้านต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว ตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง ครู และบุคลากรทางการศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการ ปฏิบัติงาน

เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว การทุจริตของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง อันได้แก่

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้วตำบลหนองกุงแก้ว หมู่ ๔ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ๓๙๑๘๐

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ ๐ ๔๒๑๐ ๙๘๒๓ โทร.๐๙ ๗๓๑๙ ๖๕๙๑

- เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว nongkungkaew.go.th

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส จะได้รับการรักษาเป็นความลับ

ส่วนงานที่รับผิดชอบ/หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้รับผิดชอบได้แก่ นางสาวปนัดดา ลุนเดชา ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ สำนักปลัด

การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

๙. รายละเอียดของข้อมูล que ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

๙.๑. ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วยข้อมูลผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน

๑. ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒. ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง และสังกัด ของผู้ถูกร้องเรียน

๓. ข้อเท็จจริงซึ่งประกอบด้วย ช่วงเวลาที่กระทำผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ที่ถูกร้องเรียน ซึ่งต้องปรากฏข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๔.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว

๔.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒. คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลนิยของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน๑๕วันทำการ	
https://nongkungkaew.go.th	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๑๐ ๙๘๒๓	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

- ๑๒.๑ การยกยอกทรรพ์
- ๑๒.๒ การตติสินบนและการคอร์รัปชั่น
- ๑๒.๓ การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน
- ๑๒.๔ การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑๒.๕ การเรียกรับทรรพ์สิน หรือ สิ่งอื่นใด จากผู้มาตติตองงาน

๑๓. การตติตตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๑๓.๑ ใหัหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการใหัผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา ทราบภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการใหัแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ใหัรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการตติต่อไป

๑๓.๒ หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการใหัผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ใหัรวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนใหัผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ใหัรวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรตติไป

๑๔.๓ ใหัจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทุกเดือน และเผยแพร่ใหัทราบโดยทั่วกัน

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนใหัแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ใหัศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องใหัหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ใหัแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียน ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว กำหนดขึ้น

๑๗. จัดทำโดย

ชื่อนางสาวปนัดดา ลุนเดชา ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

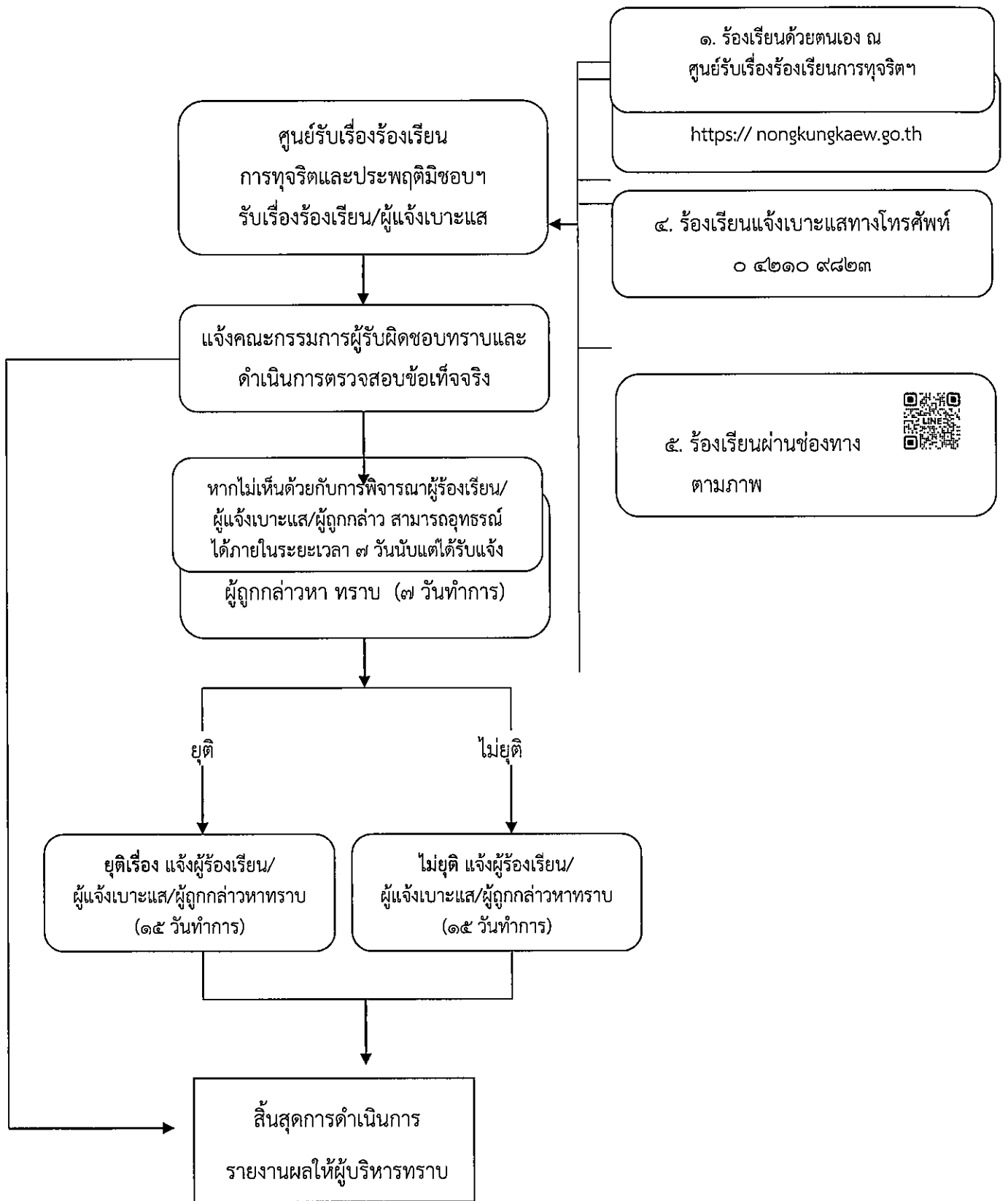
เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รับเรื่องราร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙ ๕๓๑๐ ๒๔๐๘

ภาคผนวก

ขั้นตอนหรือวิธีการกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว

ตามที่ข้าพเจ้า อายุ.....ปี บ้านเลขที่หมู่ที่.....

บ้าน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... มีความประสงค์จะ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ ผู้รับคำร้อง
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว

-

ลงชื่อ
(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว

-

ลงชื่อ
(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นของนายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว

-

ลงชื่อ

ตำแหน่ง นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว

