



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

นางสมปรารถนา ทองกร
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช
อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

คำนำ

ตามที่ได้มีการประกาศประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช เรื่อง นโยบายการงดรับและการให้ของขวัญ เมื่อวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔ แล้วนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ไม่ให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ใช้อำนาจหน้าที่ ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน จึงเห็นควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการ จัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการให้ผู้ต้องการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส การทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

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

เห็นควรเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้รับทราบโดยทั่วกัน



(นายศราวุธ เผ่าพยัคฆ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช

๑๖ มกราคม ๒๕๖๖

สารบัญ

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

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใสควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาใจเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริตประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณี การร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ร้องเรียนบุคคลในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช ตำบลเอกราช อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ครู และบุคลากรทางการศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับ องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการ ตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง อันได้แก่

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช เลขที่ ๑๑๔ หมู่ ๕ ตำบลเอกราช อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ๑๔๓๐

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช โทร. ๐๓๕-๖๖๒๒๐๑
- นายกฯ ต่อ ๑๐๑
- กองการศึกษาฯ ต่อ ๑๐๒
- ปลัดฯ ต่อ ๑๐๓
- รองปลัดฯ ต่อ ๑๐๔
- สำนักปลัด ต่อ ๑๐๕
- ผอ.กองคลัง ต่อ ๑๐๖
- กองคลัง ต่อ ๑๐๗
- กองช่าง ต่อ ๑๐๘
- E-mail : finance_dep@akekarach.go.th

เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช www.akekarach.go.th

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแส จะได้รับการรักษา เป็นความลับ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ผู้รับผิดชอบ ได้แก่ นางกมลวรรณ ปานประดิษฐ์ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานปลัด,นางสมปรารถนา ทองกร ตำแหน่ง นัก
ทรัพยากรบุคคลชำนาญการ , ว่าที่ร้อยตรีรังสรรค์ จันทร ตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

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 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
https://www.akekarach.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช https://www.facebook.com/Tambon.akekarach	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๕-๖๖๒๒๐๑	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑๑.๑ การยกย่องทรัพย์สิน

๑๑.๒ การตัดสินบนและการคอร์รัปชัน

๑๑.๓ การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน

๑๑.๔ การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง

๑๑.๕ การเรียกรับทรัพย์สิน หรือ สิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๑๒.๑ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา ทราบภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๑๒.๒ หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน /ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๓.๓ ให้จัดทำสถิติเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทุกเดือน และเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

๑๔. มาตรฐานงาน

๑๔.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๔.๒ กรณีได้รับเรื่อง ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

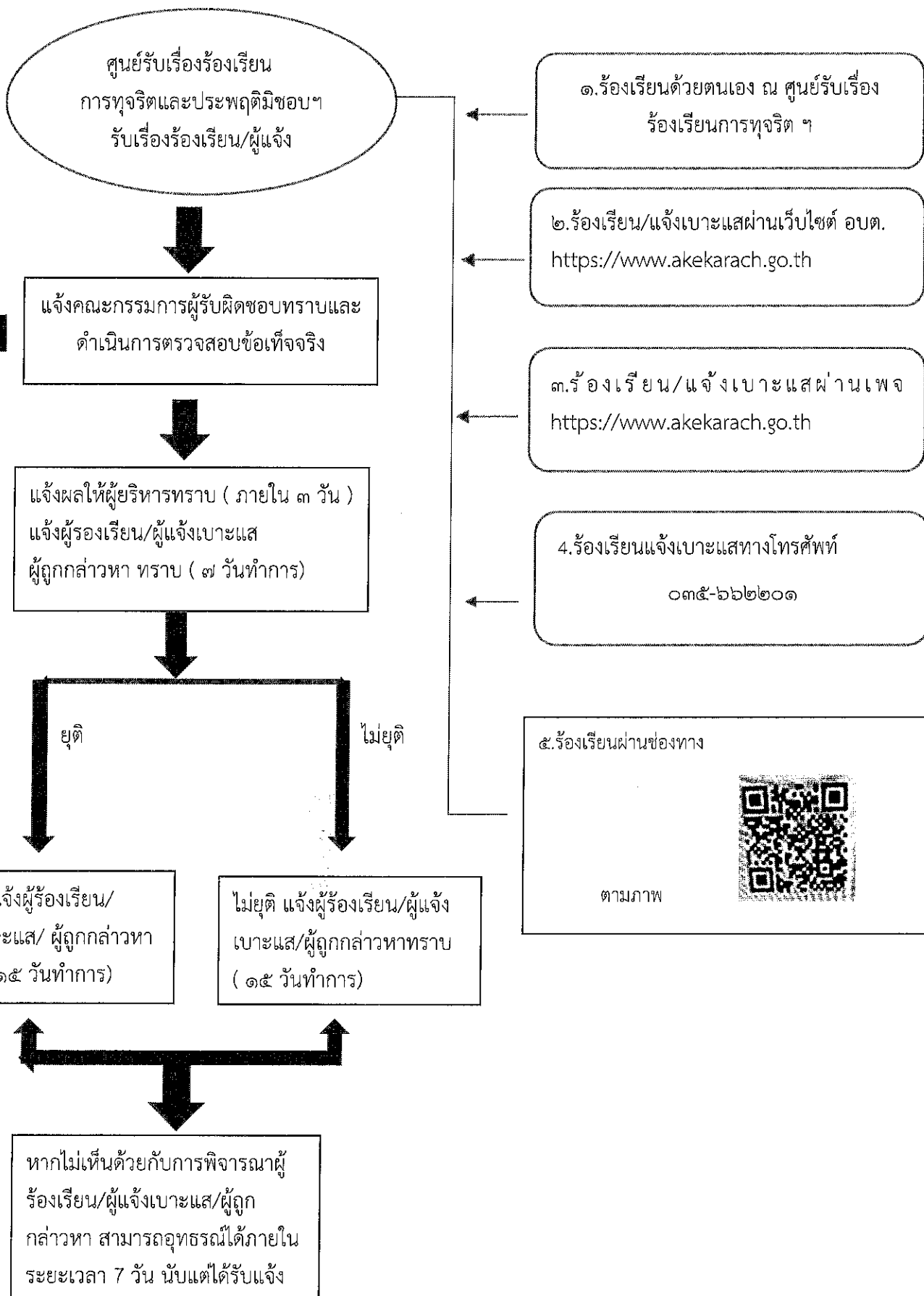
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร่ำร้องเรียน ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราชกำหนดขึ้น

๑๖. จัดทำโดย

นางสมปรารถนา ทองกร ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รับเรื่องร่ำร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๕-๖๖๒-๒๐๑
หมายเลขโทรสาร ๐๓๕-๖๖๒-๒๐๑

ภาคผนวก

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช

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

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช

ตามที่ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....มีความประสงค์จะ.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช

.....

ลงชื่อ.....
(.....)

หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช

.....

ลงชื่อ.....
(.....)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รก.

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช

.....

ลงชื่อ.....
(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช

เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

- () สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ () สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ
() ภาพประกอบ(ถ้ามี) จำนวน.....ฉบับ
() เอกสารอื่น ๆ จำนวน.....ฉบับ
-
-

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสาร ให้กับผู้อื่น คำร้องไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำส่งเอกสาร ให้แก่ผู้อื่นคำร้องภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลข.....ต่อ.....ในวันและเวลาราชการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....) (.....)
หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้อง..... วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

.....

เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

- () สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ () สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ
() ภาพประกอบ (ถ้ามี) จำนวน.....ฉบับ
() เอกสารอื่น ๆ จำนวน.....ฉบับ
-
-

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสาร ให้กับ ผู้ยื่นคำร้อง ไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำ เอกสารให้แก่ผู้อื่นคำร้องภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลข.....ต่อ.....ในวันและเวลาราชการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....) (.....)
หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้อง..... วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....