



คู่มือการดำเนินการ
เรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช
อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

คำนำ

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนรับทราบขั้นตอนในการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่มิชอบ ไม่มีความเป็นธรรม ในการให้บริการหรือพบเห็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน โดยได้รวบรวมกระบวนการดำเนินการดังกล่าวตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ จนถึงขั้นตอนการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
รายละเอียดข้อมูลการร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
การร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในเว็บไซต์	๗

คู่มือการดำเนินการ เรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราชทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช โดยมี ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) รับเรื่องร้องเรียน ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช
- ๒) รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๕๖๖ ๒๒๐๑
- ๓) รับเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๑๔ หมู่ ๕ ตำบลเอกราช อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ๑๔๑๓๐
- ๔) รับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ <http://www.akekarach.go.th/>
- ๕) รับเรื่องร้องเรียนทาง E-mail : finance_dep@akekarach.go.th
- ๖) รับเรื่องร้องเรียนทาง facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช

องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช ได้ทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติ ที่สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช

องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ในส่วน...

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลเอกราช เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤตินิยมชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤตินิยมชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน...

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน เสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช ดังนี้

- การทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินเวลาอันสมควร
- กระทำกรนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดต่อกฎหมาย

๒) ต้องเป็นเรื่องที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

รายละเอียดข้อมูลการร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

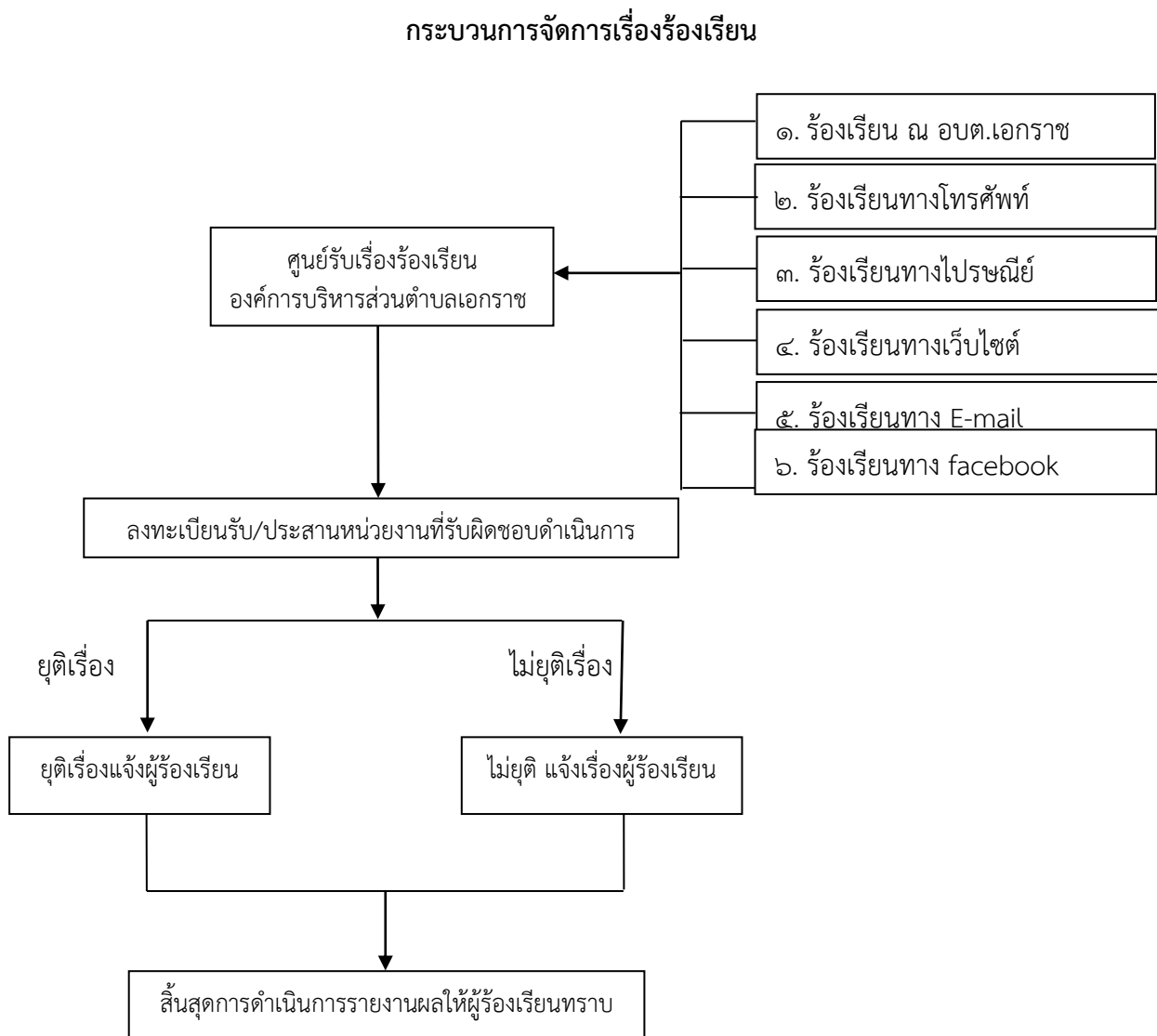
๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

การร้องเรียน...

การร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) รับเรื่องร้องเรียน ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช
- ๒) รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๕๖๖ ๒๒๐๑
- ๓) รับเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๑๔ หมู่ ๕ ตำบลเอกราช อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ๑๔๑๓๐
- ๔) รับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ <http://www.akekarach.go.th/>
- ๕) รับเรื่องร้องเรียนทาง E-mail : finance_dep@akekarach.go.th
- ๖) รับเรื่องร้องเรียนทาง facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช รับเรื่อง ร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่จัดเก็บเรื่อง

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียน ณ อบต.เอกราช	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช
อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ๑๔๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้างต้นเป็น
จริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

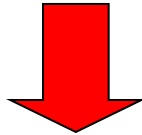
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในเว็บไซต์

*** ท่านสามารถสแกน QR Code ด้านล่างนี้เพื่อกรอกเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลเอกราช ได้เลยคะ



หรือกดลิงค์ที่นี้ได้เลยคะ

<https://forms.gle/uNHyTkA8ubxSvNCf8>