



คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่ ปี ๒๕๖๘

จัดทำโดย
สำนักปลัด อบต.



จัดทำโดย สำนักปลัด อบต.



ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง



โทร. ๐ ๔๔๖๓ ๔๔๕๐



เว็บไซต์ <https://www.samronglocal.go.th/>



Facebook อบต.สำโรง อ.พลับพลาชัย

E-Service



คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานในการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม การคุ้มครอง จริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมทุกภาคีเครือข่าย ในด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานหรือโครงการที่วางไว้ให้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียน ของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตใน ๕ ช่องทาง

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ได้ดำเนินการทบทวนแนวปฏิบัติในเรื่องของการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้วิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ/ร้องทุกข์ ของ สำนักปลัด อบต. โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอลับพลาย จังหวัดบุรีรัมย์

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง มีหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้

สู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานราชการในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ความว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่กับอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางในการดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้หลักธรรมาภิบาลต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดของข้อมูลสำหรับผู้ร้องความรู้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด/ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีใช้ลักษณะกระแส่หาเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อม ที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

- ๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ
- ๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือ

พฤติการณ์

ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำต่าง ๆ หรือช่องทางเบาะแส่การทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน

๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๘ ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์การทุจริต

๓. กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห่ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ ข้อร้องเรียนมิได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่มิได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ติดต่อด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ตำบลสำโรง อำเภอ

พลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์

๕.๒ เว็บไซต์ <https://www.samronglocal.go.th>

๕.๓ ทางโทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๓ ๔๙๕๐

๕.๔ Facebook อบต.ลำโรง อ.พลับพลาชัย

๕.๕ ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง หมู่ที่ ๙ ตำบลลำโรง อำเภอปลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๒๕๐

๕.๖ E-Service



๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านช่องทางต่าง ๆ ภายใน ๕ วัน
๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง ภายใน ๑๐ วัน
๓. หากพบว่าไม่มีข้อมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน
๔. หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน
๕. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร ภายใน ๑๕ วัน

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด อบต. องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอปลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์
ผู้รับผิดชอบ

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| ๑. นางกุลนิษฐ์ แสนกล้า | นักทรัพยากรบุคคล |
| ๒. นางสาวสุเทพ แสงรัมย์ | เจ้าพนักงานธุรการ |

๖. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ภายใน ๑๕ วัน

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://www.samronglocal.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๓ ๔๙๕๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทาง Facebook อบต.สำโรง อ.พลับพลาชัย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
E- Service 	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (ภายใน ๕ วัน)

คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน (ภายใน ๑๐ วัน)

ดำเนินการสืบสวน/สอบสวน (ภายใน ๑๕

มีมูล

ไม่มีมูล

ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง
(ภายใน ๑๕ วัน)

ยุติเรื่อง

รายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร (ภายใน ๑๕ วัน)

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอ
ผู้บริหาร (ภายใน ๑๕ วัน)

แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

***หมายเหตุ

- ผู้ร้องต้องแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือหลักฐานที่ราชการออกให้ต้องแนบสำเนาทุกครั้ง
- หากแจ้งข้อความอันเป็นเท็จต่อเจ้าพนักงาน มีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑๓๗

***รายละเอียดของข้อมูลและชื่อของท่านจะไม่ถูกเปิดเผย

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต หน่วยงานจะปกปิดชื่อ ที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

ในกรณีที่มีการร้องเรียน หน่วยงานจะกำหนด มาตรการ คุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน อันตรายใดๆ หรือความไม่ชอบธรรม อันเกิดมาจากการแจ้งเบาะแส การร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล แก่หน่วยงานหากหน่วยงานเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่ปลอดภัยต่อผู้เรียน

ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่เก็บรักษา ข้อมูลร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่น ที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

๙. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
อำเภอพลปลาสาย จังหวัดบุรีรัมย์
๓๑๒๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เลขที่บัตรประชาชน.....
ที่อยู่ เลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
โทรศัพท์..... ช่องทางการติดต่ออื่นๆ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้

นาย/ นาง/ นางสาว..... ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ ดังนี้

ช่วงเวลาการกระทำผิด.....

เอกสารหรือหลักฐานประกอบคำร้องเรียน

๑)..... จำนวน.....แผ่น/จีน

๒)..... จำนวน.....แผ่น/จีน

๓)..... จำนวน.....แผ่น/จีน

พยานบุคคลที่ประสงค์จะอ้าง หรือพยานหลักฐานที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงาน หรือบุคคลอื่น ดังนี้

๑)..... จำนวน.....แผ่น/จีน

๒)..... จำนวน.....แผ่น/จีน

๓)..... จำนวน.....แผ่น/จีน

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)



องค์การบริหารส่วนตำบลลำโพง