



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ
อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
โทร. ๐๓๒-๒๘๗๓๓๕

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ ราชการ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ การปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการแลเหตุผล	๑
๒. ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๔. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๖
๖. แบบคำร้องเรียน	๗

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง หน่วยรับเรื่อง
ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองกบ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับ
การแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองกบ
อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๑๐)
- ๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ www.nong-kob.go.th
- ๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๒๒๘-๗๓๓๕
- ๕) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ
- ๖) Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
- ๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ ๐๘๘-๙๑๔๕๖๖๖

๘. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ

บทที่ ๒
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เฝ้าระวังและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คำนึงจรรยาบรรณตามประมวลจรรยาบรรณข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจรรยาบรรณกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และการจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจรรยาบรรณ เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริต

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ผู้ถูกร้องเรียนชัดเจน

๓) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๔) ช่วงระยะเวลาการกระทำผิด

๕) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๖) ระบุยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ

- การทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

- ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินเวลาอันสมควร

- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดต่อกฎหมาย

๒.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังนี้ คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว และคำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิ ระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้ พิจารณา หรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ

๓.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลกรับใหญ่ โดยให้ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
- เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

- เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๓.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

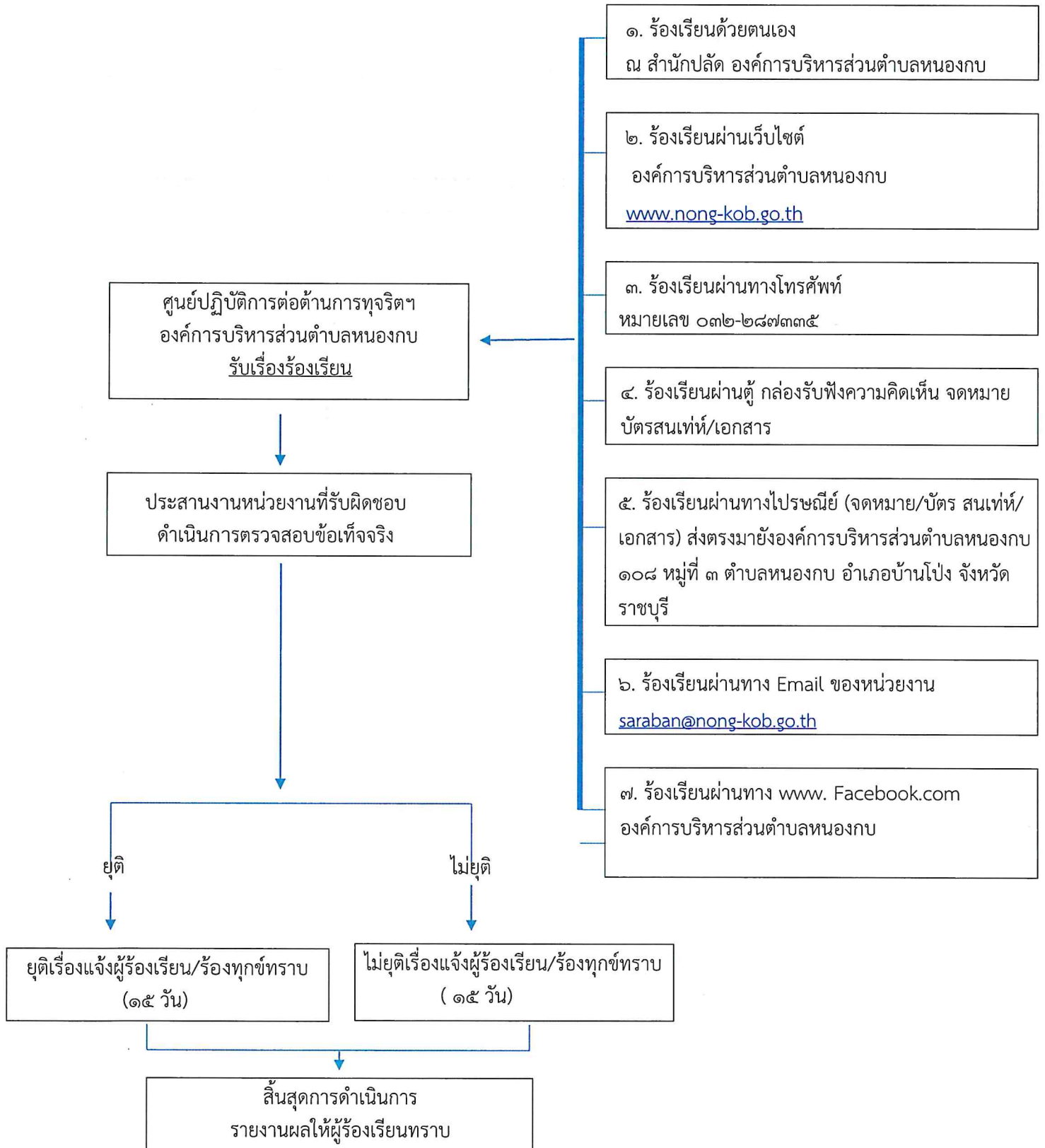
๓.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

- ให้นำหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๓.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน การทุจริตประจำปี

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๔

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ	ทุกวันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ www.nong-kob.go.th	ทุกวันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๒-๒๘๗/๓๓๕	ทุกวันทำการ	
๔. ร้องเรียนผ่านตู้ กล่องรับฟังความคิดเห็น จดหมาย บัตรสนเท่ห์/เอกสาร	ทุกวันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตร สนเท่ห์/เอกสาร) ส่งตรงมายังองค์การบริหารส่วน ตำบลหนองกบ ๑๐๘ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองกบ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี	ทุกวันทำการ	
๖. ร้องเรียนผ่านทาง Email ของหน่วยงาน saraban@nong-kob.go.th	ทุกวันทำการ	
๗. ร้องเรียนผ่านทาง www. Facebook.com องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ	ทุกวันทำการ	

บทที่ ๕

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะ (ด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ
ตำบลหนองกบ อำเภอบ้านโป่ง
จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....ออกโดย.....
วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ
ช่วยเหลือและ แก้ไขปัญหา เรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า
ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน

*** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ***

