



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน
อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

คำนำ

ตามที่ได้มีการประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน เรื่อง นโยบายการรับและการให้ของขวัญ เมื่อวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๗ แล้วนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ไม่ให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลใช้อำนาจในแสวงหาประโยชน์ส่วนตนจึงเห็นควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการให้ผู้ต้องการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางเดียวกันและให้การดำเนินการตามกระบวนการในการสืบข้อเท็จจริงจนถึงกระบวนการสุดท้ายของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๓ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

เห็นควรเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้รับทราบโดยทั่วกัน

นายกฯ หลง แดงสุวรรณ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๒
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
ประเภทของข้อร้องเรียน	๓
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ	๓
มาตรฐานงาน	๓
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	๔
ภาคผนวก	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๖
แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล	๘

คู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑.หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๒ มาตรา๑๒๗ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใส ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อนจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าของ อบต.ร้องเรียนบุคคลในกรณีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน(สำนักปลัด) ตำบลพร่อน อำเภอดงบัง จังหวัดนครราชสีมา

๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบลพนักงานจ้าง ครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

๕.วัตถุประสงค์

๑.เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน มีขั้นตอน /กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖.คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหาย เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อนการทุจริต ของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ และมาตรา ๑๒๘ เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนดผ่านช่องทาง อันได้แก่

๑.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วน ตำบลพร่อน หมู่ ๖ ตำบลพร่อน อำเภอดงบัง จังหวัดนครราชสีมา ๙๖๑๑๐

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

-หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน โทร ๐๗๓-๕๘๓๑๘๐

-ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

-Website: <https://prontakbai.go.th>

-email : Macmana ๒๕๖๔ @gmail.com

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส จะได้รับการรักษา เป็นความลับ

หน่วยรับเรื่องราวร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้รับผิดชอบได้แก่ นายบันทิก จันทรเจียม ตำแหน่งเจ้าพนักงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

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

๗. สารสำคัญของหนังสือร้องเรียน/หลักฐานการร้องเรียน

กรณีผู้กล่าวหาส่งเรื่องราวร้องเรียนเป็นหนังสือหรือติดต่อด้วยตนเองนั้น หนังสือร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและ ควรมีสาระสำคัญ อย่างน้อย ดังต่อไปนี้

๗.๑ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงผู้กล่าวหา เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น

๗.๒ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียน

๗.๓ รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำความผิด

๗.๔ วัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุ

๗.๕ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๗.๖ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ตำบลพร่อน จะดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏ พฤติการณ์หรือพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น

๘.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ(สำนักปลัด) เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดที่ราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๙.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อนเพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

๑๐.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลา ดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์และ ร้องเรียนเพื่อ ประสาน หาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
https://prontakbai.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑๒.๑ การยกย่องทรัพย์สิน

๑๒.๒ การติดสินบนและการคอร์รัปชัน

๑๒.๓ การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน

๑๒.๔ การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง

๑๒.๕ การเรียกรับทรัพย์สิน หรือ สิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๑๓.๑ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๓ วันทำการ และแจ้ง ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา ทราบภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๑๓.๒ หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา ๓ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๔.๑๓ ให้จัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทุกเดือน และเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาคือข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน กำหนดขึ้น

๑๗. จัดทำโดย

นายบัณฑิต จันทรเจียม ตำแหน่ง เจ้าพนักงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

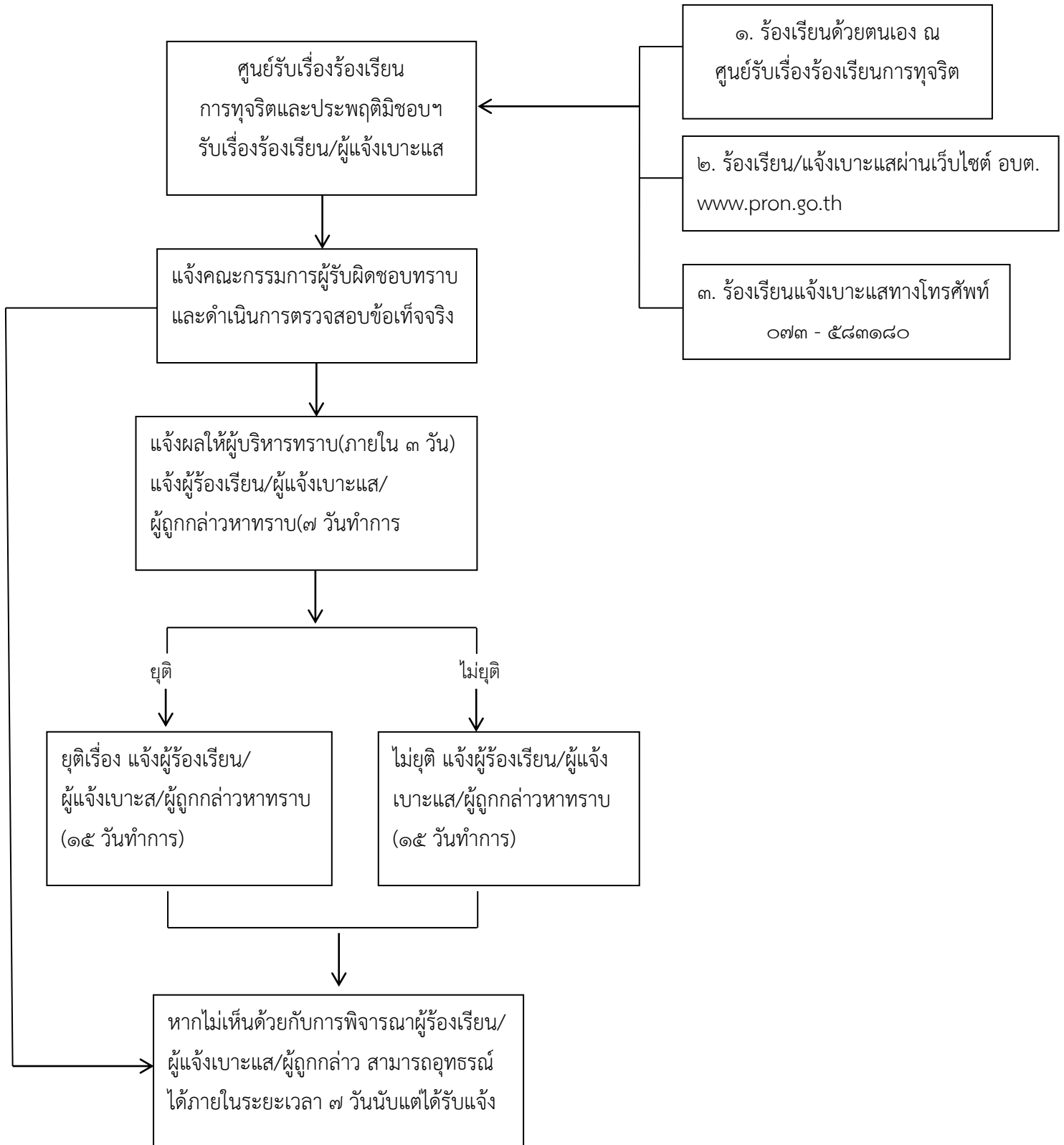
เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๓-๕๘๓๑๘๐

หมายเลขโทรสาร ๐๗๓-๕๘๓๑๘๐

ภาคผนวก

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

- () สำเนาบัตรประชาชน จำนวน ฉบับ
- () ภาพประกอบ (ถ้ามี) จำนวน.....ฉบับ
- () สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ
- () เอกสารอื่นๆ จำนวน.....ฉบับ

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสาร ให้กับ ผู้ยื่นคำร้อง ไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสาร ให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลข ๐๗๓-๕๘๓๑๘๐ ในวันและเวลาราชการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้อง.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

- () สำเนาบัตรประชาชน จำนวน..... ฉบับ
- () สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน..... ฉบับ
- () ภาพประกอบ (ถ้ามี) จำนวน.....ฉบับ
- () เอกสารอื่นๆ จำนวน.....ฉบับ

ผู้รับคำร้องให้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสาร ให้กับ ผู้ยื่นคำร้อง ไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสาร ให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลข ๐๗๓-๕๘๓๑๘๐ ในวันและเวลาราชการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้อง.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพร้อม

ตามที่ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

บ้าน.....ตำบลพร้อม อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส มีความประสงค์จะ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เรียน ผู้อำนวยการกองช่าง

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพร้อม

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง
(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพร้อม

.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพร้อม

.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ตำแหน่ง.....