



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ

อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นจุดศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้เกิดการบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใสควบคู่การพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วและประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ร้องเรียนบุคคลในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนต่างๆ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดข้อร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ ตำบลบางนบ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ

๕. วัตถุประสงค์

๑.เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖.คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง อันได้แก่

๑.ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ ตำบลบางนบ อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๗๐

๒.ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

-หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ โทร ๐๗๕-๗๖๖๐๖๐

-นายก ต่อ ๑๑

-ปลัด ต่อ ๑๒

-กองช่าง ต่อ ๑๓

-กองคลัง ต่อ ๑๔

-สำนักปลัด ต่อ ๑๕

-กองการศึกษาฯ ต่อ ๑๖

-เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ <http://www.bangnop.go.th/>

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด จะได้รับการศึกษาเป็นความลับ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้รับผิดชอบ ได้แก่ จำเอกวิระพล ขำสกุล ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๗.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เปิดให้บริการจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐

๘.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ เพื่ออำนวยความสะดวกในการ

ประสานงาน

๙.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
http://www.bangnop.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ http://www.Fackbook.com/อบต.บางนบ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๐.การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่ เวลา ที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

- ๑๑.๑ การยกย่องทรัพย์สิน
- ๑๑.๒ การติดสินบนและการคอร์รัปชัน
- ๑๑.๓ การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน
- ๑๑.๔ การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑๑.๕ การเรียกทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๑๒.๑ ให้งานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา ทราบภายใน ๗ วัน และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๑๒.๒ หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส /ผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายใน ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริการทราบ

- ๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป
- ๑๓.๓ ให้จัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทุกเดือน และเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

๑๔. มาตรฐานงาน

- ๑๔.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
- ๑๔.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางนบกกำหนดขึ้น

๑๖. จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลบางนบก หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗-๕๗๖-๖๐๖๐

ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ

ตามที่ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ.....จังหวัด.....มีความประสงค์จะ.....

.....เมื่อ(ระบุช่วงเวลา.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ

เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

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

.....
.....
ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสาร ให้กับผู้ยื่นคำร้อง ไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสาร ให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขต่อ.....ในวันและเวลาราชการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง	ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....)	(.....)

หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้อง..... วันที่เดือน..... พ.ศ.....

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสาร ให้กับผู้ยื่นคำร้อง ไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสาร ให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขต่อ.....ในวันและเวลาราชการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง	ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....)	(.....)

หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้อง..... วันที่เดือน..... พ.ศ.....