



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง
กับ การทุจริตและประพฤตินิชอบของ
เจ้าหน้าที่ ประจำปี ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัด

www.ban-mai.go.th

Facebook: องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่



คู่มือ
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ
การทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่
ประจำปี ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

www.ban-mai.go.th

Facebook: องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

คำนำ

ตามประกาศผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๔ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ มีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ มีคะแนนรวม ๙๕.๙๖ อยู่ในระดับ AA พบว่า ผลคะแนนของตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูลตัวชี้วัดที่ ๙,๑๐ การเปิดเผยข้อมูล และการป้องกันการทุจริต มีผลคะแนนเท่ากับ ๑๐๐ โดยมีข้อเสนอแนะแบบตรวจ OIT จากการประเมิน หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ WWW.ban-mai.go.th ผู้สาธารณะได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริตของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จึงจำเป็นต้องทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ประจำปี ๒๕๖๕ โดยมีข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ และประกาศให้บุคลากรทราบถึง คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มีการจัดทำประกาศมาตรการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ ให้บุคคลภายในและภายนอกหน่วยงานทราบให้ชัดเจน เพื่อให้แนวทางปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ขึ้น และได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจและเป็นแนวปฏิบัติต่อไป

นายคำณ ทานธรรม
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
หลักเกณฑ์และแนวทางในการร้องเรียน	๑-๒
กระบวนการการพิจารณา	๒-๓
แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ข้อร้องเรียนที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๕

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่



ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

งานรับเรื่องร้องเรียน

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบล จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องเรียน เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุก ๆ เรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาและเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ต้องกำหนดหลักเกณฑ์ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการร้องเรียน

๑.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

คู่มือปฏิบัติงานการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.บ้านใหม่

๑.๑.๑ เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) การกระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกลั่นแกล้งหรือสร้างความเสียหายแก่บุคคลและต้องมีหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนพยานหลักฐานที่แน่นอน

๑.๒ ข้อร้องเรียนที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระข้อมูลดังต่อไปนี้

- ๑.๒.๑ ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ผู้ร้องเรียน
- ๑.๒.๒ ชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนดังกล่าว
- ๑.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องดังกล่าว
- ๑.๒.๔ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน
- ๑.๒.๕ ระบุวันเดือนปี
- ๑.๒.๖ ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๑.๓ กรณีการร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็นหรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑.๔ เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

- ๑.๔.๑ ข้อร้องเรียนมิได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร
- ๑.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
- ๑.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๑.๒

๑.๕ ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑.๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงได้ ที่ตู้รับความคิดเห็นซึ่งติดไว้หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านใหม่อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑.๕.๒ ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านใหม่อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑.๕.๓ แจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๕-๓๙๘๓๒๗

๑.๕.๔ แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ e-mail ayutthaya@hotmail.go.th

๑.๕.๕ แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.ban-mai.go.th

๑.๕.๖ Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

๑.๕.๗ สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ๐๘๑-๘๕๓๑๗๔๐

๒. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๒.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ลักษณะตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

๒.๒ กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

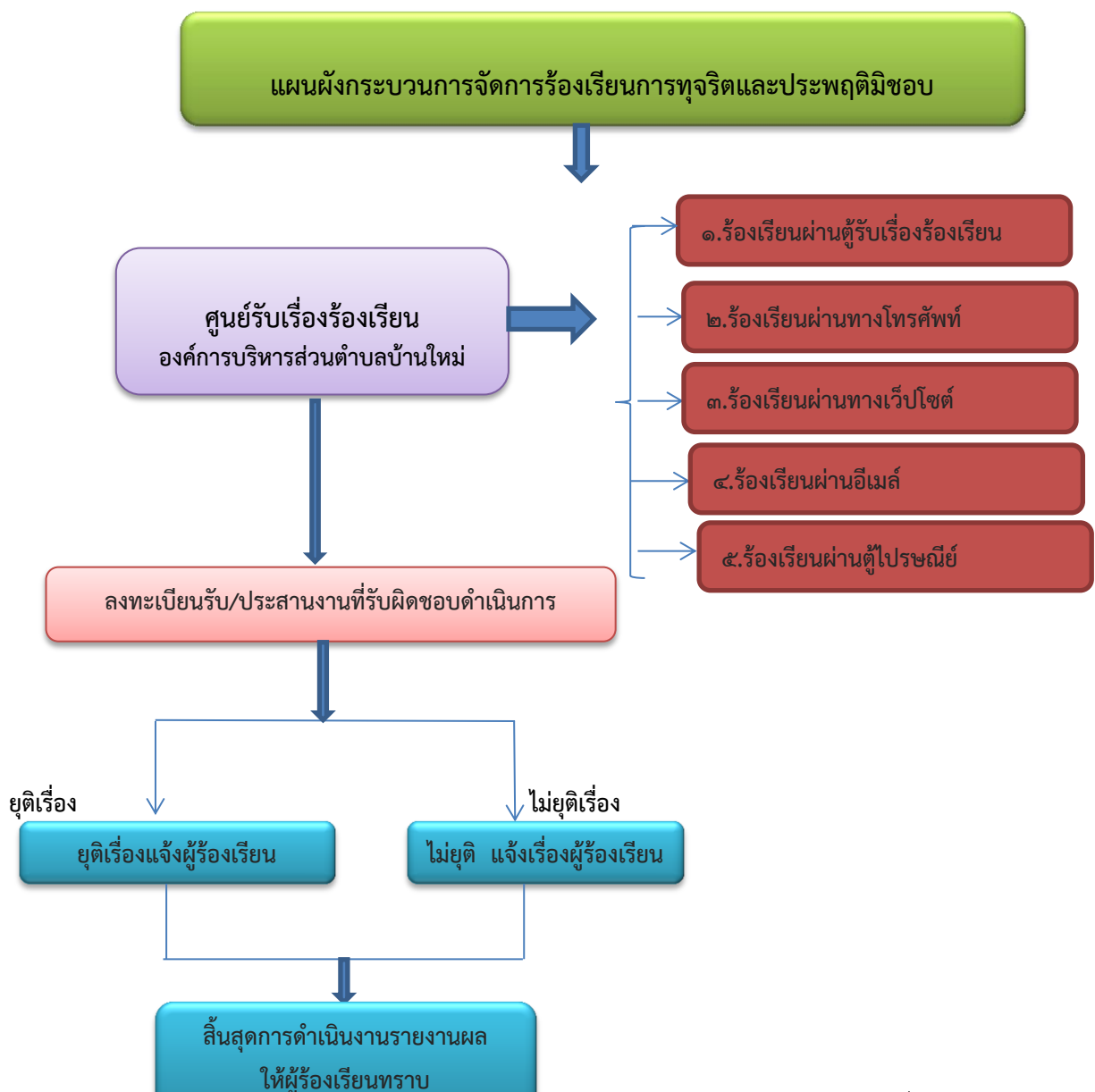
๒.๓ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมเอกสารข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่า เรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งนำเสนอความเห็นต่อผู้บริหารท้องถิ่น ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างเกิดขึ้นหรือไม่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอความเห็นต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ สั่งยุติเรื่อง

๒.๔ ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้ผู้ถูกร้องเรียนถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรมและให้การคุ้มครองพยานที่เกี่ยวข้อง

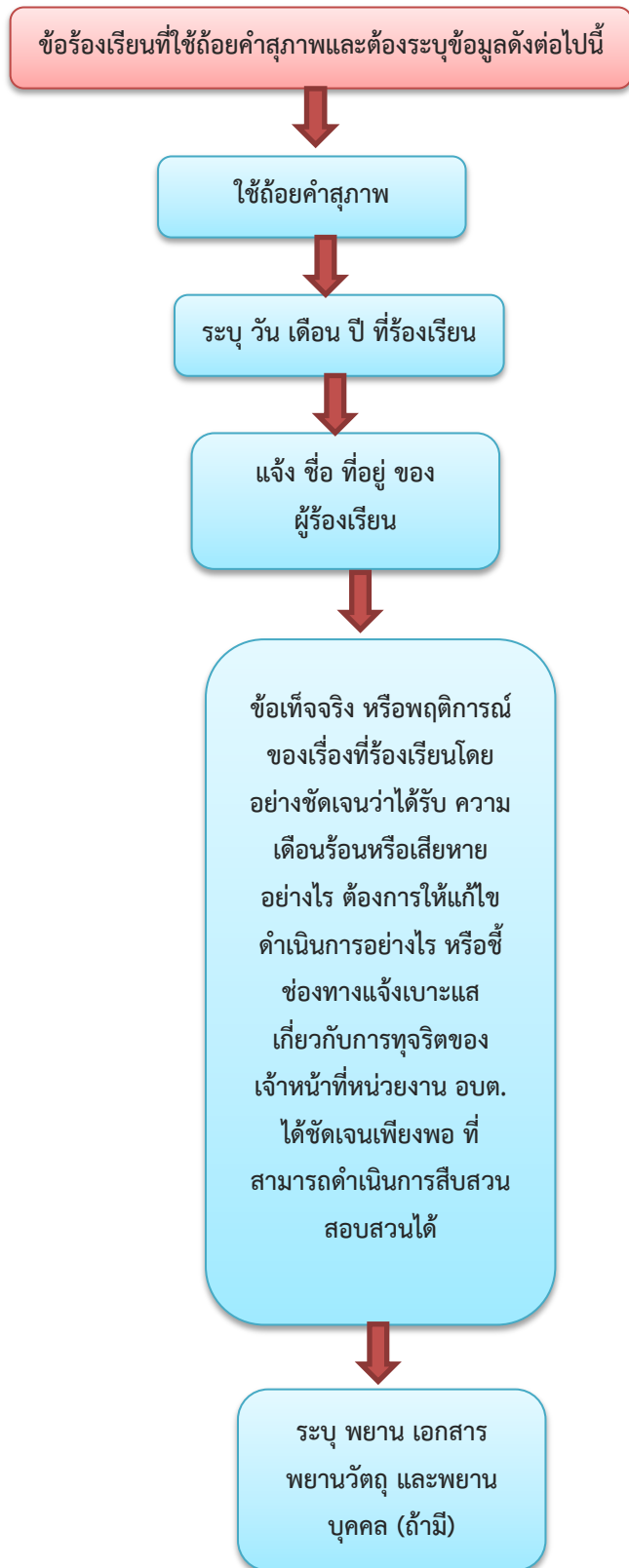
๒.๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการ สอบสวนต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

๓. การกำกับติดตามข้อร้องเรียน

๓.๑ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใดให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวัน (๑๕ วัน) เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้



คู่มือปฏิบัติงานในการดำเนินการตอบข้อร้องเรียนต่อการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.บ้านใหม่





ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบล

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)