



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง

คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

WWW.BANNAIDONG.GO.TH

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๖๒/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านในดง อำเภอท่ายาง จังหวัด เพชรบุรี ๗๖๑๓๐ ๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง www.bannaidong.go.th E-Service หัวข้อ “รับเรื่องร้องเรียนทุจริต ๓) เพจ/เฟสบุ๊ก “อบต.บ้านในดง” ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตใน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง ๕) ไลน์แอด อบต.บ้านในดง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง ได้จัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๒
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๒
หน้าที่	๒
วัตถุประสงค์	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดงทุกระดับ กำหนด มาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหาร ราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี จำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๖๒/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านในดง อำเภอท่ายาง จังหวัด เพชรบุรี ๗๖๑๓๐ ๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง www.bannaidong.go.th E-Service หัวข้อ “รับเรื่องร้องเรียนทุจริต ๓) เฟซบุ๊ก “อบต.บ้านในดง” ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตใน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง ๕) โลင်းแอด อบต.บ้านในดง ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตาม กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถาม เป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้ เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายใน ระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดงจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบ้านในดง เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไข ปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง เลขที่ ๖๒/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านในดง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๓๐

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๖๒/๑ หมู่ ๒ ตำบลบ้านในดง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๓๐

๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง www.bannaidong.go.th E-Service หัวข้อ “รับเรื่องร้องเรียนทุจริต”

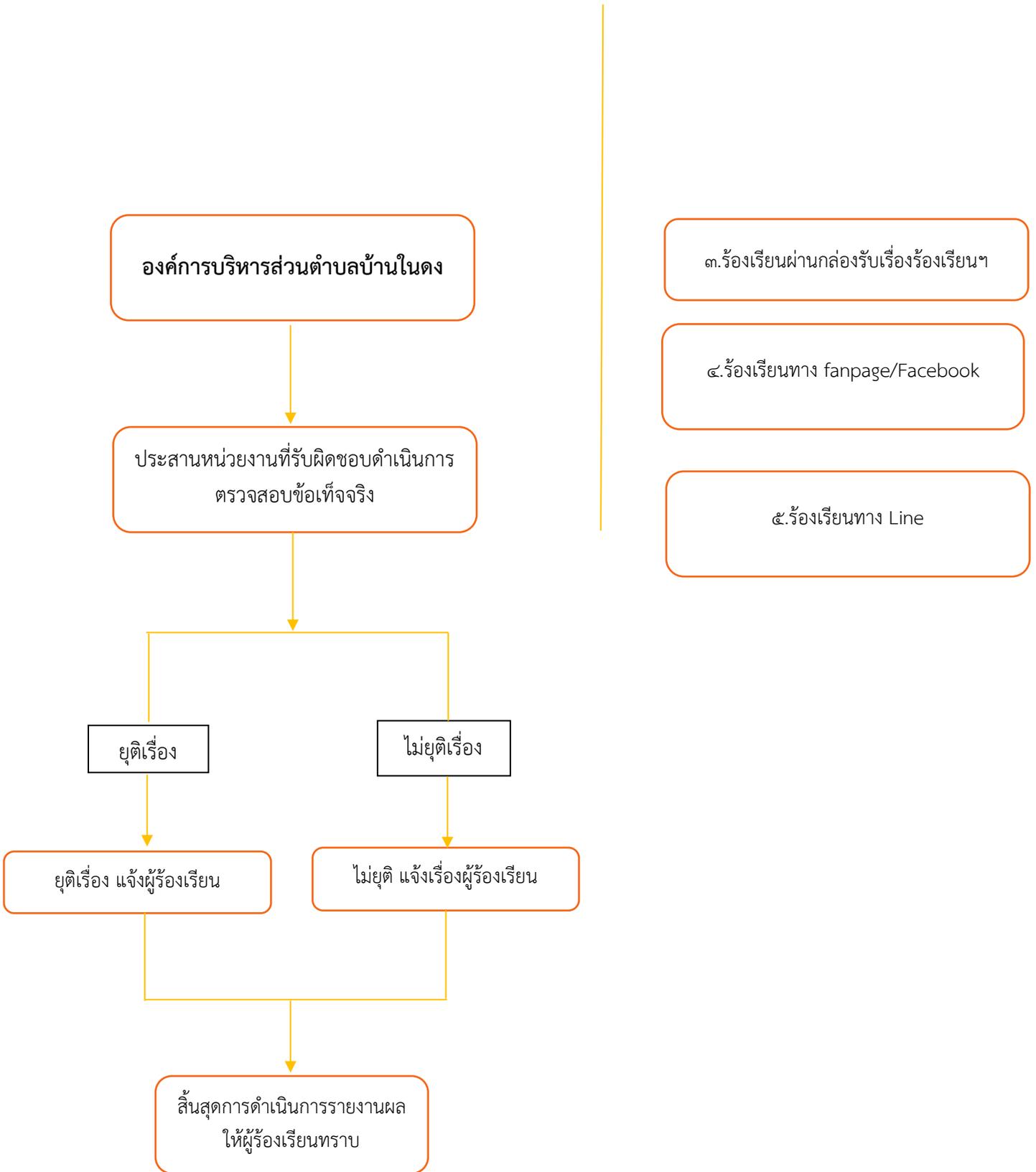
๓) เพจ/เฟสบุ๊ก “อบต.บ้านในดง”

๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง

๕) ไลน์แอด อบต.บ้านในดง

/๘. แผนผัง....

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



/๙. ขั้นตอน...

- ๑) รับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง
- ๒) คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) สรุปความเห็นและเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) แจ้งผู้ร้องเรียน เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) จัดเก็บเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	
ร้องเรียนทางเพจ/เฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	
ร้องเรียนทางไลน์แอด	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	

/๑๑.หลักเกณฑ์....

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง

๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายสัปดาห์ต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกสัปดาห์

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง
เลขที่ ๖๒/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านในดง
อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....
เลขบัตรประชาชนออกโดย.....
วันออกบัตรวันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขอ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้างต้น
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านในดง

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)