



คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก
อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี



โทร. 035-969-929



Thaptilek.sp38@gmail.com



www.thaptilek.go.th

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็กมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑ - ๒
สถานที่ตั้ง	๒
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๒
หน้าที่	๒
วัตถุประสงค์	๓
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	๓
ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	๔
ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ	๔
แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	๕
การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	๖
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๘
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๘
มาตรฐานงาน	๘
แบบฟอร์ม	๙

"การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง



๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

๑) เสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. หน้าที่

รับคำร้องเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหาร ส่วนตำบลทับตีเหล็ก

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๔) เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็กทราบกระบวนการ

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ



เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)



เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

<https://www.thaptilek.go.th/>

๗. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒) ทางไปรษณีย์

เจ้าหน้าที่ของถึง นายองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

หมู่ที่ ๓ ตำบลทับตีเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๐๐๐

๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๓๕ - ๙๖๙๙๒๒๙

๔) ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ <http://www.thaptilek.go.th>

๕) ทางเฟซบุ๊ก (Facebook) องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

<https://www.facebook.com/share/1as6nzuiKN/?mibextid=wwXlfr>

๖) ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน ที่ตั้งไว้หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๖ - ๑๖๐๕๙๑๘

๘. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจากช่องทางการร้องเรียน
- ๒) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ภายใน ๒ วันทำการ
- ๓) ดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง
- ๔) หากพบว่าไม่มีมูล ให้เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ
- ๕) หากพบว่ามีมูล ให้ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ
- ๖) จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

๙. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๐. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน



๑๑. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เข้ามาแจ้งหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวันทำการ	สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก (Facebook)	ทุกวันทำการ	สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวันทำการ	สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก	ทุกวันทำการ	สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-

๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็กในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทบการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทบการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ
- (๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์

ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดหรือช่องทางเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

- (๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
- (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๖) ระบุวัน เดือน ปี
- (๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ของผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการทำความผิด สถานที่เกิดเหตุ พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้กลุ่มงานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลทบทวนและดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ



๑๗. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....
 อายุ.....ปี อาชีพ..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....
 อำเภอ..... จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....
 เลขที่บัตรประชาชน..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อ
 การทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็กพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไข
 ปัญหา โดยขอกล่าวหา/ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....
 ตำแหน่ง.....สังกัด.....

ซึ่งมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุก
 ประการ โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)