



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

❖ องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ❖

อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก



โปร่งใส



เป็นธรรม



ตรวจสอบได้



ใส่ใจประชาชน

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจและเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์กรณีรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ เป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใส ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น เพื่อรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ โดยจะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ เลขที่ ๑๐๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลพระอาจารย์ อำเภอลำดวน จังหวัดนครนายก ๒๖๑๒๐ โทรศัพท์/โทรสาร ๐๓๗ - ๖๑๐๕๕๙ - ๖๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ พนักงานจ้าง ครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ และดำเนินการเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของศูนย์ฯ ดังนี้

๔.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๔.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

๕. วัตถุประสงค์...

๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๕.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ เช่น การทุจริตประพฤติมิชอบ ตามประมวลจริยธรรมของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ การทุจริตของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ เลขที่ ๑๐๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลพระอาจารย์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ๒๖๑๒๐

๒. ช่องทางรับข้อร้องเรียน ได้แก่

- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ โทร. ๐๓๗ - ๖๑๐๕๕๙ - ๖๐ ต่อ
- นายกององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ๑๐๘
- ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ๑๐๙
- สำนักปลัด ๑๐๑
- กองคลัง ๑๑๒
- กองช่าง ๑๐๓

E-Mail : prajan๒๕๖๕@gmail.com

เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ : <https://www.phra-arjan.go.th>

Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการ/ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป) ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสะจะได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้แก่ หัวหน้าสำนักปลัด และนิติกร

การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๗. สารสำคัญของหนังสือร้องเรียน/หลักฐานการร้องเรียน

กรณีผู้กล่าวหาส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือติดต่อมาด้วยตนเอง หนังสือร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีสาระสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

๑) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา/ผู้แจ้งเบาะแสะ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น

๒) ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน

๓) รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว

๔) วัน เดือน ปี และสถานที่เกิดเหตุ

๕) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๖) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน
- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ในเรื่องและผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาในเรื่องที่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ต้องการทราบ จนเป็นที่พอใจของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์และไม่ประสงค์จะร้องเรียนร้องทุกข์อีกต่อไป ให้ถือว่าเป็นยุติ

- กรณีข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสะการทุจริตประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสะการทุจริตประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ โทรศัพท์ ๐๓๗ - ๖๑๐๕๕๙ - ๖๐

ทั้งนี้ กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนเท่านั้น

๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. ๒๕๖๑
๒. มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัย และการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๘ แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๒
๓. ประมวลจริยธรรมผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕
๔. ประมวลจริยธรรมสมาชิกสภาท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕
๕. ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง ประมวลจริยธรรมพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕

๙. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑. การยกยอกทรัพย์สิน
๒. การติดสินบนและการคอร์รัปชัน
๓. การดำเนินการด้านการเงิน
๔. การจัดซื้อจัดจ้าง
๕. การเรียกรับทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน
๖. การประพฤติตนที่ไม่เหมาะสม
๗. การล่วงละเมิดทางเพศ หรือคุกคามทางเพศ
๘. การใช้อำนาจ
๙. อื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑๐. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (วันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

วิธีการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

กรณีร้องเรียน ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่บริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

๑. งานธุรการ เป็นผู้รับเรื่อง และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่บุคคลผู้นั้นถูกกล่าวหา ภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ
๒. แจ้งให้บุคคลผู้ถูกกล่าวหาทราบ ภายในระยะเวลา ๑ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากงานธุรการ
๓. ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่บุคคลผู้นั้นถูกกล่าวหาสั่งสั่งกัก ดำเนินการรายงานบังคับบัญชาทราบตรวจสอบ เพื่อดำเนินการเสนอคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรเป็นคณะกรรมการสอบสวนถัดจากวันที่ได้รับการอนุมัติคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ และให้คณะกรรมการฯ ดำเนินระยะเวลาภายใน ๑๐ วันทำการ
๔. เมื่อดำเนินการสอบสวนเสร็จสิ้น ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและแจ้งผู้ถูกกล่าวหาทราบภายในระยะเวลา ๓ วันทำการ

๕. รวมระยะเวลา...

๕. รวมระยะเวลาในดำเนินการ ๑๕ วันทำการ

๖. หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๗. หากผู้ถูกกล่าวหาไม่เห็นด้วยกับผลการสอบสวน ผู้ถูกกล่าวหาจะมีสิทธิอุทธรณ์ได้ภายใน ระยะเวลา ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

๘. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มีการดำเนินการในเรื่อง การคุ้มครองข้อมูลของผู้ร้องเรียนโดยปกปิดเป็นความลับ

กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ได้มอบหมายให้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ เป็นผู้รับเรื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนข้อ ๒ - ข้อ ๘

๑๑. ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องว่าง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๗-๖๑๐๕๕๙-๖๐ สายตรงนายกฯ : ๐๘๑-๓๖๔๖๗๘๕ สายตรงปลัด อบต. : ๐๘๘-๒๕๑๒๗๗๑ สายตรงหัวหน้าสำนักปลัด อบต. : ๐๘๕-๐๔๒๒๕๕๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ - องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ https://www.phra-arjan.go.th - ร้องเรียนผ่านทาง E-mail : prajan๒๕๖๕@gmail.com - ร้องเรียนผ่านทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-

๑๒. แบบฟอร์ม

ปรากฏในภาคผนวก

๑๓. การติดตาม และรายงานผลการดำเนินการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. บันทึกข้อมูล จัดทำสถิติ และรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ทราบทุกเดือน พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

๒. รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน สถิติการร้องเรียน การดำเนินการ เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ วิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา และเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ทราบต่อไป

๑๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ เลขที่ ๑๐๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลพระอาจารย์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ๒๖๑๒๐ โทรศัพท์/โทรสาร ๐๓๗ - ๖๑๐๕๕๙ - ๖๐

ภาคผนวก

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์
อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก



ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแส การทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

แบบฟอร์มคำร้องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปีเชื้อชาติ.....

สัญชาติ.....ที่อยู่.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ดำเนินการเกี่ยวกับ

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

พร้อมนี้ได้แนบเอกสาร ดังนี้

สำเนาบัตรประชาชน

สำเนาทะเบียนบ้าน

เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ข้อพิจารณาของผู้บังคับบัญชา (หน.ส่วน)

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ข้อพิจารณาของ ปลัด อบต. พระอาจารย์

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ข้อสั่งการของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....