



คู่มือ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
กระบวนงาน และการติดตาม
เรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ

องค์การบริหารส่วนตำบลคุดูบ้านโอง
อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

คำนำ

คู่มือ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโองได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตภายในองค์กร โดยการดำเนินการให้ได้ข้อยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความเดือดร้อนของผู้ร้องและการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็นระบบ ซึ่งคู่มือฉบับนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโองได้ทำการรวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

องค์กรบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ กระบวนงาน และการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ส่วนงานรับผิดชอบ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการดำเนินการ	๔
มาตรฐานงาน	๔
ขั้นตอนการร้องเรียน สำหรับผู้ร้องเรียน	๕
คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริต	๖

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ กระบวนการ และการติดตาม เรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมายได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

- เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

- เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

- เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

- เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และประสิทธิภาพ

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ทำหน้าที่เฝ้าการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียน ในกรณีการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่นการให้หรือรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

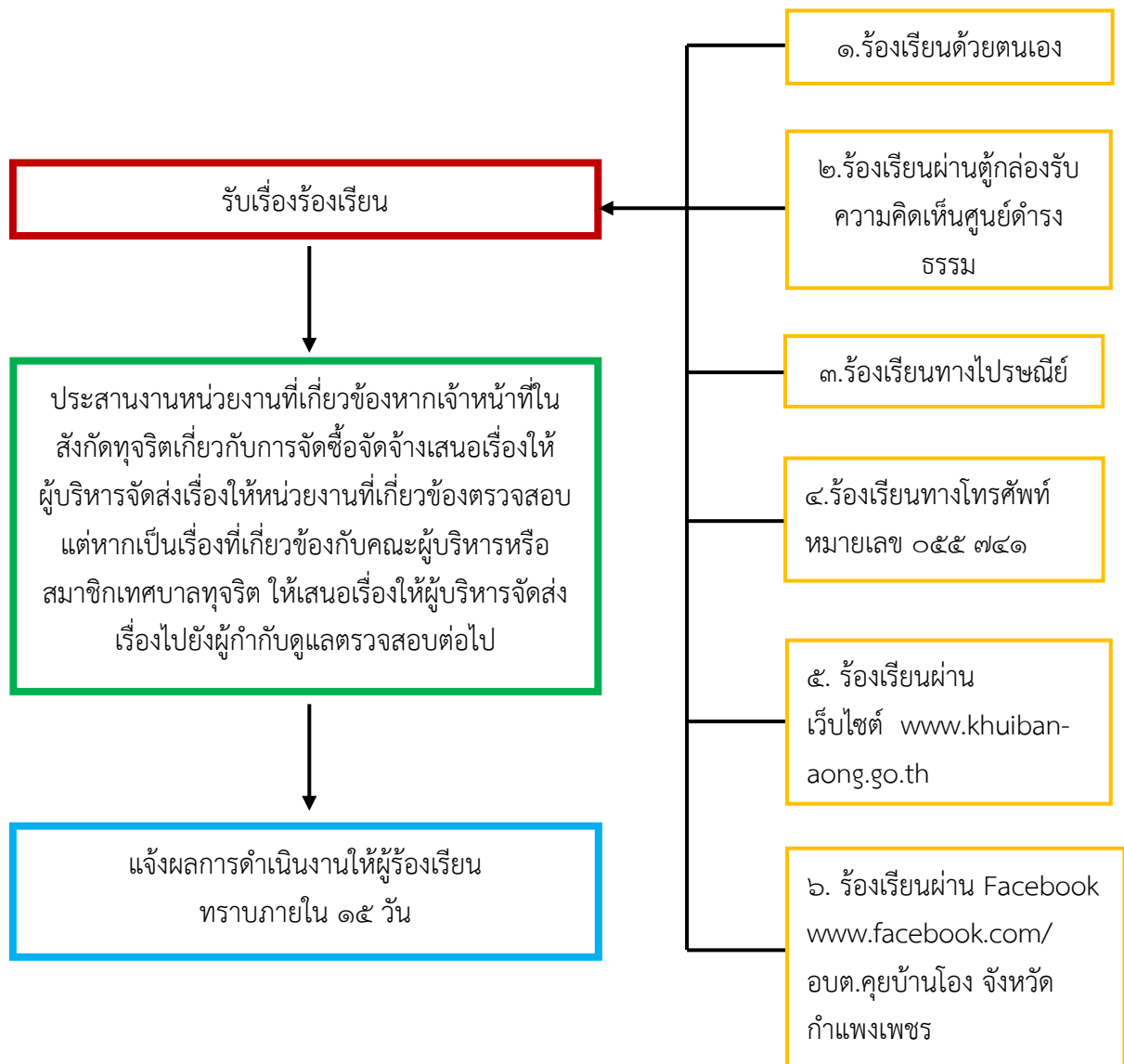
ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียนได้

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

เมื่อนายกองค้การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ได้รับทราบเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโองและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ได้พิจารณาถ้กรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตแล้ว ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง จะมอบหมายให้หัวหน้าสำนัก พิจารณาถ้กรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น และจะมอบหมายให้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลัก และทุกส่วนราชการเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ช่องทางการร้องเรียน

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
๒. ร้องเรียนผ่านตู้กล่องรับความคิดเห็นศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง
๓. ไปรษณีย์ปกติ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ๙๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ๖๒๑๑๐
๔. หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๕ ๗๔๑ ๖๐๐
๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ [https:// www.khuiban-aong.go.th](https://www.khuiban-aong.go.th)
๖. ร้องเรียนผ่าน Facebook [www.facebook.com/ อบต.คุยบ้านโอง](http://www.facebook.com/อบต.คุยบ้านโอง) จังหวัดกำแพงเพชร

ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑.๑ ขั้นตอนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

(๑) การรับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโองเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกขร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบ

มอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ได้รับเรื่องร้องทุกข ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโองพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง วินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ให้พิจารณามอบหมายปลัดหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง

และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอนวิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๒.๒ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การรับสินบน หรือทุจริตต่อหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือผู้มีอำนาจกำกับดูแล เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๒.๓ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้กองค้การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโองทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

การติดตามแก้ไขปัญหาค้ร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่กองค้การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ติดตามผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

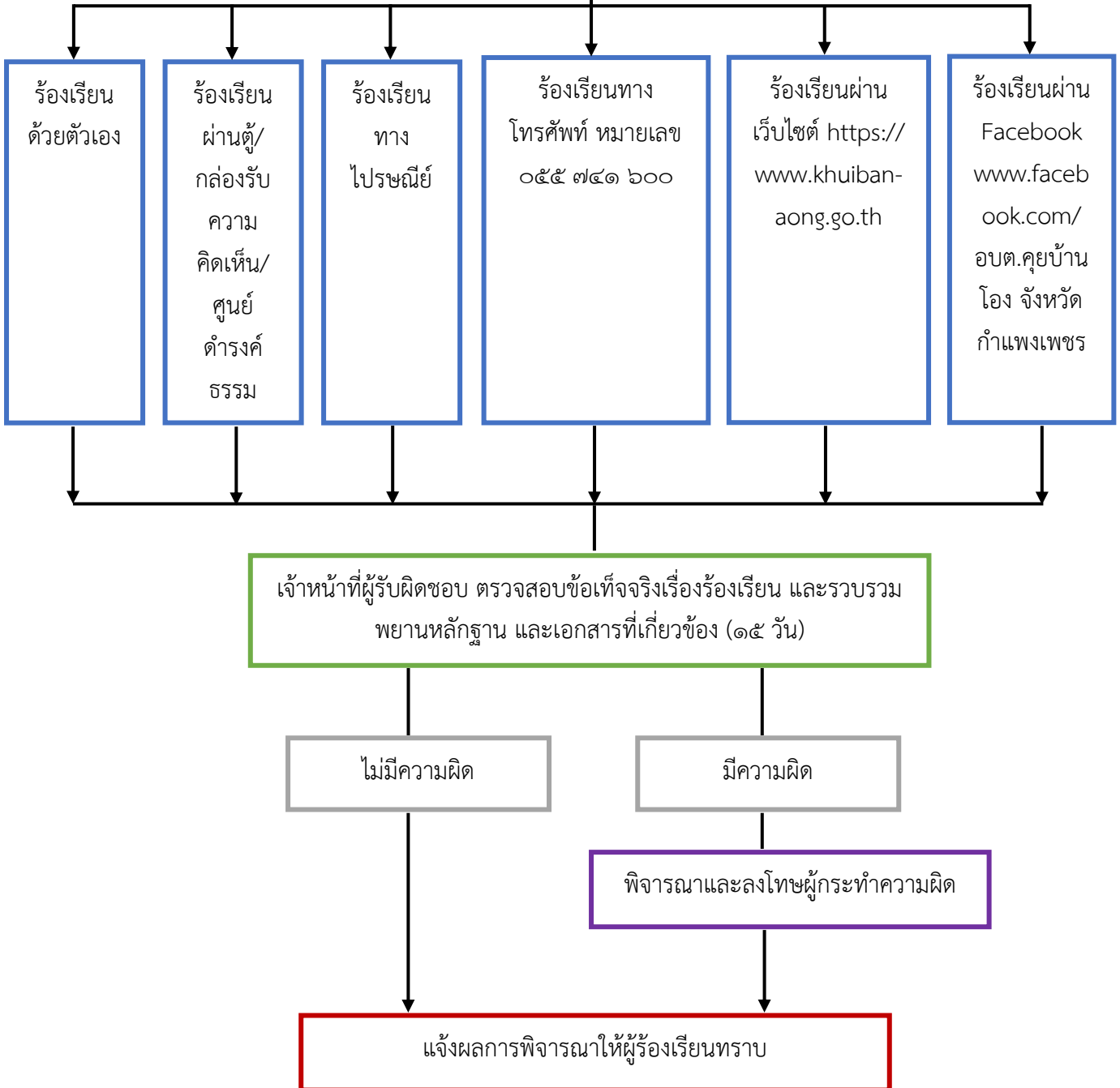
ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการตามข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนการร้องเรียน สำหรับผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน





คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคุดบัวโอง

๑. หนังสือทำถึง "เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคุดบัวโอง" หรือ "ตู้ ปณ. ๙๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลคุดบัวโอง อำเภอพนาพรกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร" หรือเข้าร้องทุกข์ กล่าวโทษ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยเจ้าหน้าที่จะรับเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป

๒. ให้ระบุรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้กล่าวหา

๒.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัด ของผู้ถูกกล่าวหา

๒.๓ ระบุข้อกล่าวหาการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม ร่ำรวยผิดปกติ หรือ มีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นผิดปกติ

๒.๔ บรรยายการกระทำความผิดอย่างละเอียดตามหัวข้อดังนี้

๒.๔.๑ กรณีกล่าวหาการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม

ก. การกระทำความผิดเกิดขึ้นเมื่อใด

ข. มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำความผิดอย่างไร

ค. มีพยานบุคคลรู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ (ถ้าไม่สามารถนำมาได้ให้ระบุว่าใครเป็นผู้เก็บรักษาไว้)

ง. ในเรื่องนี้ได้ร้องเรียนต่อหน่วยงานใด หรือยื่นฟ้องต่อศาลใด เมื่อใด และผลเป็นประการใด

๒.๔.๒ กรณีกล่าวหาว่าร่ำรวยผิดปกติหรือมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นผิดปกติ

ก. ฐานะเดิมของผู้ถูกกล่าวหา และภริยาหรือสามีรวมทั้งบิดามารดาของทั้งสองฝ่ายเป็นอย่างไร

ข. ผู้ถูกกล่าวหา และภริยาหรือสามี มีอาชีพอื่น ๆ หรือไม่ ถ้ามีอาชีพอื่น แล้วมีรายได้มากน้อย เพียงใด

ค. ทรัพย์สินที่จะแสดงให้เห็นว่าร่ำรวยผิดปกติ มีอะไรบ้าง เช่น

- บ้าน มีจำนวนที่หลัง, ตั้งอยู่ที่ใด (เลขที่บ้าน ถนนซอย ตำบล/แขวง อำเภอ/เขตจังหวัด), ชื่อเมื่อใด และราคาขณะซื้อเท่าใด

- ที่ดิน มีจำนวนแปลง, ตั้งอยู่ที่ใด (เช่นเดียวกับหัวข้อที่ตั้งของบ้าน), ชื่อเมื่อใดและราคา ขณะซื้อเท่าใด

- รถยนต์ มีจำนวนที่คัน, ยี่ห้อ, รุ่น, สี, หมายเลขทะเบียน, ชื่อเมื่อใด จากใคร และราคาขณะ ซื้อเท่าใด

- มีเงินฝากที่ธนาคารใด สาขาใด

- ทรัพย์สินอื่น ๆ

๓. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้กล่าวหาให้ชัดเจน หากต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ปกปิดชื่อ - สกุล และที่อยู่ ให้ระบุชัดเจนด้วย ส่วนกรณีที่ไม่เปิดเผยชื่อ - สกุลจริงถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้ส่งแบบไปรษณีย์ตอบรับ (เพื่อจะได้รับทราบว่ามีหนังสือ ร้องเรียน ส่งถึงองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโองแล้ว) เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง จะติดต่อกับผู้ร้องเรียนโดยตรงกับผู้ร้องเรียนที่แจ้งชื่อ - สกุล และที่อยู่ เท่านั้น

****หมายเหตุ หากกล่าวหาข้าราชการทางการเมือง จะต้องระบุชื่อ - นามสกุล และลงลายมือชื่อผู้กล่าวหา โดยเฉพาะผู้กล่าวหาจะต้องเป็นผู้รับได้รับความเสียหายโดยตรงจากการกระทำนั้น****

