



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลกำเนินพคุณ

อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำเนิดนพคุณได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลกำเนิดนพคุณหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการไม่มากก็น้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลกำเนิดนพคุณ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
หลักการและเหตุผล	1
สถานที่ตั้ง	1
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	1
หน้าที่	2
วัตถุประสงค์	1
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	1
ช่องทางการร้องเรียน	2
แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	2
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
การบันทึกขอร้องเรียน	3
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	4
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	4
มาตรฐานงาน	4
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลก้านดินพคุณ

1. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลก้านดินพคุณมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลก้านดินพคุณ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลไปในทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลก้านดินพคุณ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อราชการและประชาชน

2. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลก้านดินพคุณ เลขที่ 150 หมู่ที่ 3 ตำบลก้านดินพคุณ อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. วัตถุประสงค์

- 1.) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลก้านดินพคุณมีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 2.) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- 3.) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

4. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลก้านดินพคุณ ตำบลก้านดินพคุณ อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติกร สำนักปลัด

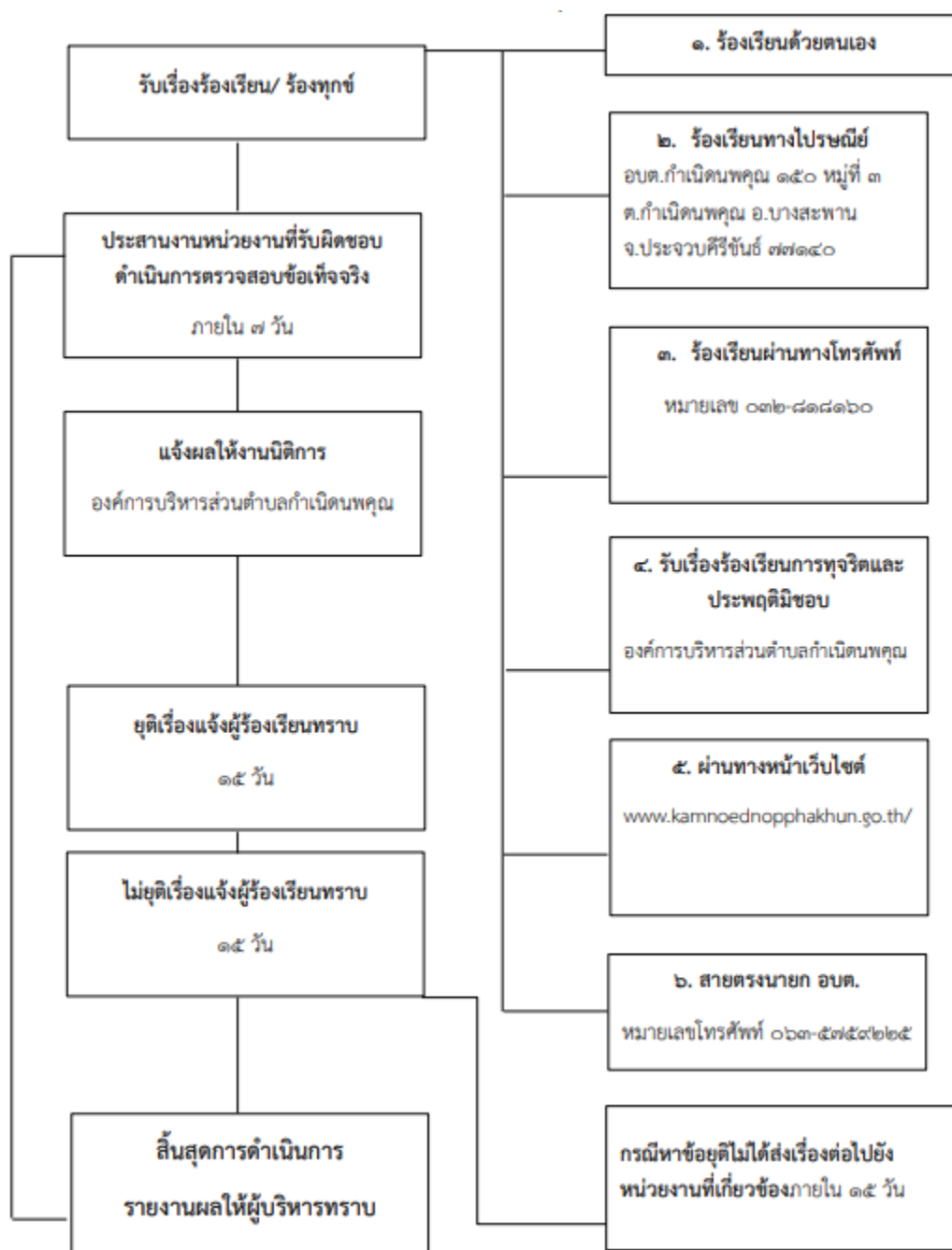
6. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30น. – 16.30 น. (หยุดวันนักขัตฤกษ์)

7. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกำเนินตพคุณ
- ๒) ทางไปรษณีย์องค์การบริหารส่วนตำบลกำเนินตพคุณ เลขที่ 150 หมู่3 ตำบลกำเนินตพคุณ
อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77140
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 032-818160
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลกำเนินตพคุณ
- ๕) ผ่านทางเว็บไซต์ <https://kamnoednopphakhun.go.th/>
- ๖) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกำเนินตพคุณ หมายเลขโทรศัพท์ 088-2916965

8.แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินการ รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
สายตรงนายกอบต.กำเนินพคุณ	ทุกวันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	

9. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- 2) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลก้านดินพุด
- 4) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

10. การบันทึกข้อร้องเรียน

- 1) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริตพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ และกรอก ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน
- 2) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

11.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- 1) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะรวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
- 2) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

12.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- 1) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- 2) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- 3) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

13. มาตรฐานงาน

- 1) การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- 2) กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลก้านดินพุด ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

14. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง (ร้องเรียน).....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลก้านดินพคุณ

ข้าพเจ้า (คำนำหน้าชื่อ).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

(ระบุ ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง)

รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ช่วงเวลาการกระทำความผิด ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสพฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบช่วงเวลากระทำความผิด ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

๑) (พยานเอกสาร).....จำนวน.....ชุด

๒) (พยานวัตถุ).....จำนวน.....ชุด

๓) (พยานบุคคล).....จำนวน.....ชุด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
(.....)

ตำแหน่ง