

คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง



องค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง

อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

โทร. ๐๔๒-๘๑๑๓๗๒

www.kokthong.go.th

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วและประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ	๓
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
จัดทำโดย	๖
ช่องทางติดต่อ	๖

ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาสู่การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใส ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาใจและความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ร้องเรียนบุคคลในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนอันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง เลขที่ ๒๒๔ หมู่ที่ ๔ ตำบลกกทอง อำเภอมะนัง จังหวัดเลย

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

/๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่า...

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ
ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา
ปฏิบัติงานใหม่เพื่อให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการสามารถ
เข้าใจและใช้ประโยชน์จากระบบการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือดร้อน
เสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวล
จริยธรรมของพนักงาน การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกัน
และปราบปรามการทุจริต และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อ
ดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง อันได้แก่

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง
อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

๒. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง

โทร. ๐๔๒-๘๗๐-๐๔๘

- เว็บไซต์ www.narmmarn.go.th

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงาน
ราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้ง
เบาะแสดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลกกทองผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
จะได้รับการรักษาเป็นความลับ

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่ผู้ร้องควรรู้

๗.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๗.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๗.๑.๒ วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๗.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล
ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือ
สอบสวนได้

๗.๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๗.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย
ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง

/๗.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียน...

๗.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๗.๔.๑ คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๗.๔.๒ คำร้องเรียนที่เกิดจากการไม่แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักฐานดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

๘. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนฯ	หมายเหตุ
๑. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๘๑๑๓๗๒	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.kokthong.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ทาง www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง เลขที่ ๒๒๔ หมู่ที่ ๓ ตำบลกกทอง อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ๔๒๐๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๙. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๑๐. วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑๐.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง
- จัดตั้งศูนย์ / จุดรับเรื่องร้องเรียน
- มอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- แจ้งผู้รับผิดชอบในส่วนงานต่างๆ ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

/๑๐.๒ กระบวนการ...

๑๐.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
๒. เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๑ กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๓.๒ กรณีเรื่องไม่ยุติ ดำเนินการดังนี้

- ให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๑๐.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- ๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

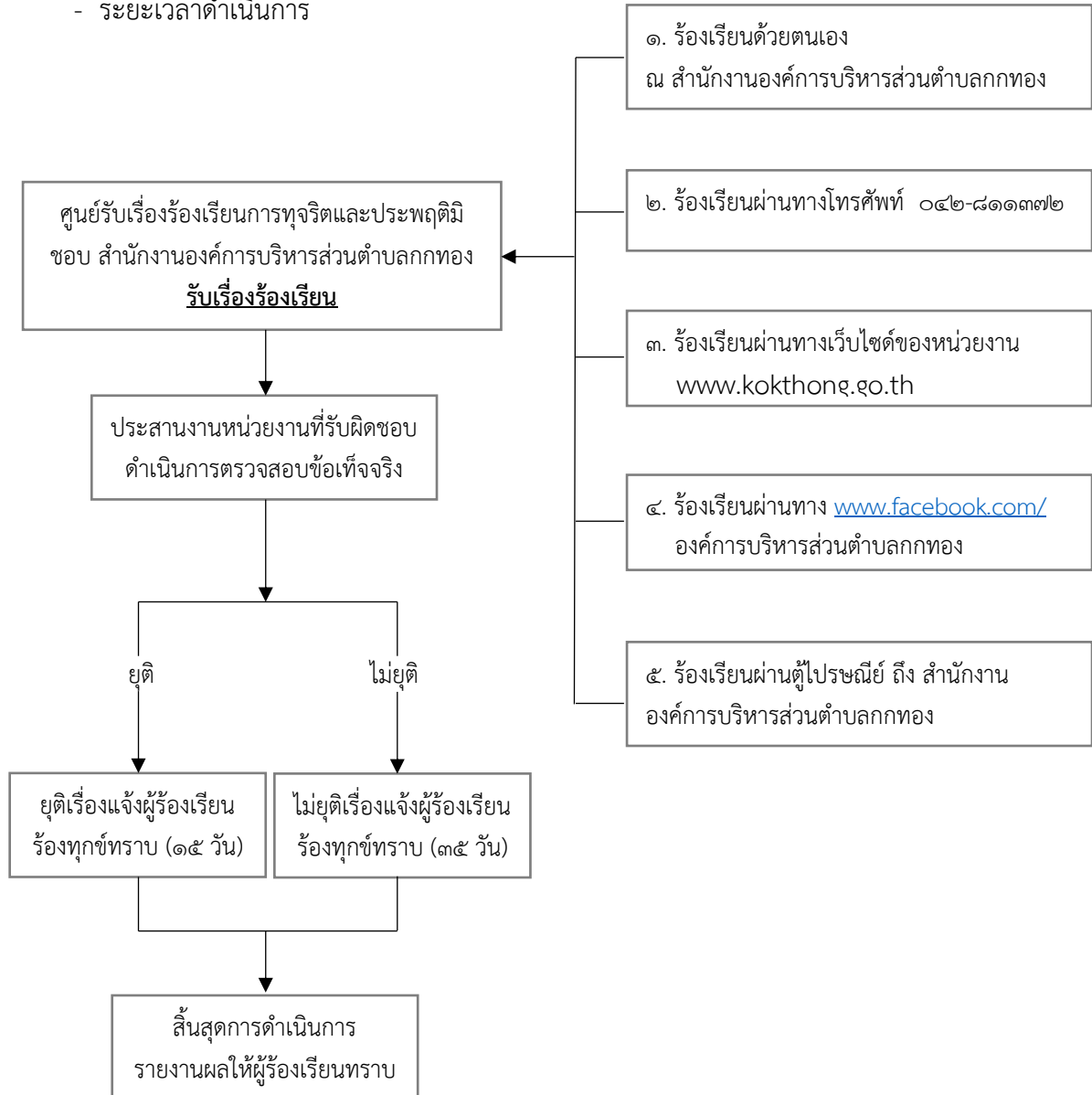
ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑๐.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
- ๒) รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๑๑. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน
- ส่วนงานที่รับผิดชอบ
- ระยะเวลาดำเนินการ



๑๒. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

๑๓. ช่องทางติดต่อ

- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง โทร. ๐๔๒-๘๑๑-๓๗๒
- เว็บไซต์ www.kokthong.go.th
- Facebook : www.facebook.com/ องค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง
- ที่อยู่ : ๒๒๔ หมู่ที่ ๓ บ้านกกทอง ตำบลกกทอง อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ๔๒๐๐๐

ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกกทอง

ตามที่ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
มีความประสงค์จะร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว.....
ตำแหน่ง.....สังกัด.....โดยระบุรายละเอียดที่จะร้องเรียนดังนี้

๑. เหตุการณ์/พฤติกรรมที่ต้องการร้องเรียน.....

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

๒. วัน/เดือน/ปี ที่เกิดเหตุการณ์.....

๓. เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี แนบพร้อมเอกสารฉบับนี้) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ
พยานบุคคล เป็นต้น

๔. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง
(.....)

เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

- () สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ
- () สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ
- () เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี แนบพร้อมเอกสารฉบับนี้) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ
พยานบุคคล เป็นต้น จำนวน.....ฉบับ
- () เอกสารอื่นๆ จำนวน.....ฉบับ

ผู้ยื่นรับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสารให้กับ ผู้ยื่นคำร้อง ไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบและจัดทำเอกสารให้แก่ผู้ยื่นคำร้อง ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง และข้อมูลของผู้ยื่นคำร้องจะถูกเก็บเป็นความลับ หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลข ๐๔๒-๘๑๑-๓๗๒ ในวันและเวลาราชการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....