



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลอัมพระ
อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี



คำนำ

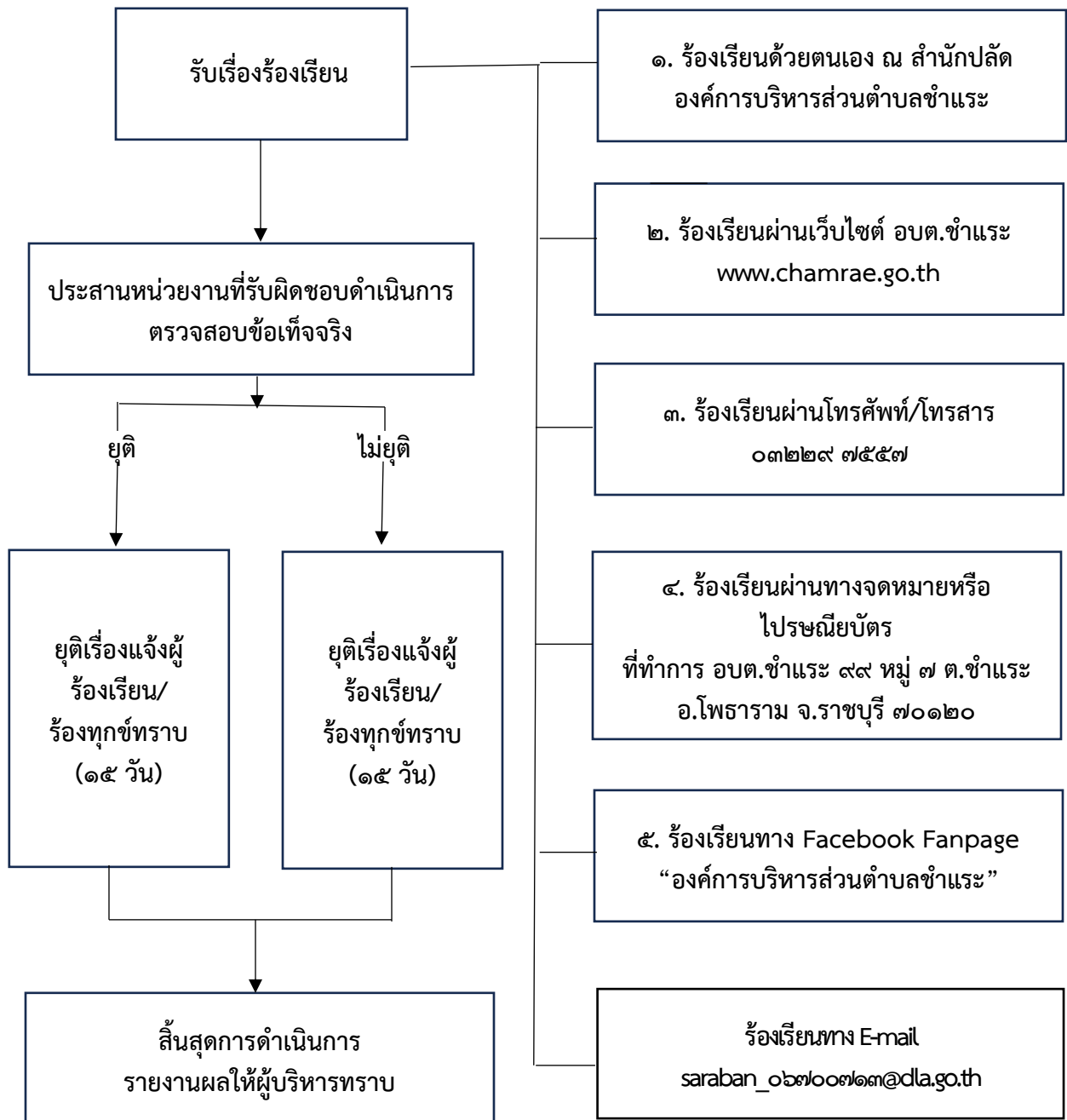
คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล
ชำแระ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและ
ปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมี
ขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการ
เป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

สารบัญ

บทที่	เรื่อง	หน้า
๑	แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๒	บทนำ	
ภาคผนวก	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

บทที่ ๑

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๒ บทนำ

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การบริการระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลชำแระจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ๙๙ หมู่ ๗ ตำบลชำแระ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี
รหัสไปรษณีย์ ๗๐๑๒๐

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล ครู และพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ โดยงานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง

วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมผู้บริหารท้องถิ่น ประมวลจริยธรรมสมาชิกสภาท้องถิ่น และประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง ประมวลจริยธรรมพนักงานส่วนท้องถิ่น การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำแระกำหนด

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ๙๙ หมู่ ๗ ตำบลชำแระ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๒๐

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักปลัด อบต.ชำแระ
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.ชำแระ www.chamrae.go.th
- ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์/โทรสาร ๐๓๒๒๙ ๗๕๕๗
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายหรือไปรษณียบัตร ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ

๙๙ หมู่ ๗ ตำบลชำแระ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๒๐

- ร้องเรียนทาง Facebook Fanpage “องค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ”
- E-mail : saraban_๐๖๗๐๐๗๑๓@dla.go.th

ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ น – ๑๖.๓๐ น.

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ

๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลชำแระเป็นผู้รับผิดชอบประจำศูนย์

ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ

๓) เจ้าหน้าที่งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง

๔) เจ้าหน้าที่งานนิติการ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ

ทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบ

และพิจารณา

๖) เจ้าหน้าที่งานนิติการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๗) เจ้าหน้าที่งานนิติการ แจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๘) เจ้าหน้าที่งานนิติการ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่

เกี่ยวข้อง

๙) เจ้าหน้าที่งานนิติการ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอ

ผู้บริหาร

๑๐) เจ้าหน้าที่งานนิติการ จัดเก็บเรื่องเพื่อจัดทำสถิติ

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่รัฐขององค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. ข้อร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ

๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นสาเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน)

๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๕ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. กรณีการร้องเรียนที่ลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒

๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ องค์การบริหารส่วนตำบลชำระ เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๗ ตำบลชำระ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๒๐

๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อปต.ชำแระ www.chamrae.go.th หัวข้อ รับเรื่องร้องเรียนการ
ทุจริต

๕.๓ ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๕.๔ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๓๒๒๙-๗๕๕๗

๕.๕ ร้องเรียนผ่านทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ

๕.๖ ร้องเรียนผ่านทาง E-mail : saraban_๐๖๗๐๐๗๑๓@dla.go.th

กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. ให้สำนักงานปลัดเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน
๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้สำนักปลัด รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนด
๓. กรณีที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลชำแระเห็นสมควร ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน
ข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้สำนักปลัดดำเนินการมอบหมายตามคำสั่งนั้น
๔. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและ
พิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว
พร้อมทั้งความเห็นเสนอนายกององค์การบริหารส่วนตำบลชำแระ ว่ามีการกระทำทุจริตและประทุมิชอบเกิดขึ้น
หรือไม่ และการกระทำนั้นผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายกองการ
บริหารส่วนตำบลชำแระ และยุติเรื่อง
๕. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูก
กล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม
๖. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง รายงานผลการสอบสวนต่อนายกองการบริหารส่วน
ตำบลชำแระ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการ
สอบสวนข้อเท็จจริงอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อนายกองการบริหารส่วนตำบลชำแระ โดยเสนอขอ
ขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน แต่หากมีเหตุผลอันจำเป็น อาจเสนอขอขยายระยะเวลา
ได้มากกว่านั้น โดยกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนเป็นกรณีไป
๗. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้สำนักปลัดแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน
เวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีให้ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๘. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบล
ชำระ ให้ดำเนินการ ดังนี้

๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อ
หน่วยงานนั้นๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
โดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

* หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อผู้ร้องเรียน.....นามสกุล.....
จังหวัด..... โทรศัพท์.....
E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด::
.....
.....
.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ ::
.....
.....
.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการทุจริต
.....
.....
.....

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล.....
หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

*สถานที่ติดต่อกลับ ::
.....

** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ