



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดทำ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง
อำเภอขามเฒ่า จังหวัดบุรีรัมย์

คำนำ

ตามที่ได้มีการประกาศ องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองยางเรื่อง นโยบายการงดรับและการให้ของขวัญ เมื่อวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๖ แล้วนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ไม่ให้เจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ใช้อำนาจหน้าที่ ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน จึงเห็นควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการให้ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส การทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

และเพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการในกรณีข้อเท็จจริง จนถึงกระบวนการสุดท้ายของการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ที่ข้อนี้

เห็นควรเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้รับทราบโดยทั่วกัน

๔ มกราคม ๒๕๖๖

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์เรียนรู้เรื่องระเบียบมาตรฐานการปฏิบัติมีผลของเจ้าหน้าที่	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
ประเภทของข้อร้องเรียน	๓
การติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสและ	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	๔
ภาคผนวก	

แบบฝึกหัดกระบวนการจัดตั้งเรื่องร้องเรียนของประชาชน

แบบฟอร์มคำร้องเรียนเรื่องระเบียบเรื่องระเบียบและประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ของส่วนท้องถิ่น

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนร้องทุกข์และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชบัญญัติการด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการทำงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใสควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น ซึ่งในการดำเนินการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ร้องเรียนบุคคลในกรณีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือนร้อนด้านต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ๑๕๙ หมู่ ๑ บ้านเมืองยาง ต.เมืองยาง อําเภอลำสนธิ จังหวัดบุรีรัมย์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับร้องเรียนร้องทุกข์ทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ครู และบุคลากรทางการศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับร้องเรียนร้องเรียนร้องทุกข์การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงาน อบต. เมืองยาง การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต่อการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง ใดๆ ก็ได้แก่

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ๑๕๙ หมู่ ๑ ต.เมืองยาง อำเภอขามเฒ่า จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๑๐

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

- หมายเลขโทรศัพทติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง โทร. ๐-๔๕๖๐-๙๙๗๗
- Email : Muangyankulocal@gmail.com
- เว็บไซต์ของอบต. WWW.WY.go.th
- เพจ <https://www.facebook.com/people/อบต.เมืองยาง.อ.ขามเฒ่า>

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ภาคติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวจะได้รับการรักษาเป็นความลับ

ผู้รับผิดชอบได้แก่ นายบุญชู ยืนยงชาติ ตำแหน่งนิติกร

การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
- ๒. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน
- ๓. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- ๔. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง อบต.เมืองยาง เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติ
ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน๑๕วันทำการ	
https://udomtham-municipaloffice.go.th	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook อบรมเมืองยาง	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๖๖๐-๙๙๗๗	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ
เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. ประเภทของร้องเรียน

- ๑๒.๑ การยกยอกทรัพย์สิน
- ๑๒.๒ การตัดสินใจและการร้องเรียน
- ๑๒.๓ การตกแต่งรายงานทางการเงิน
- ๑๒.๔ การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑๒.๕ การเรียกร้องทรัพย์สิน หรือ สิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๑๓.๑ ให้นำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๓ วันทำการ และแจ้ง
ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา ทราบภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำ
การ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการ
ดำเนินการต่อไป

๑๓.๒ หากไม่เห็นตัวกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายใน
ระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๑๕. การรายงานผลการทำงานให้ผู้บริหารทราบ

๑๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดกาข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๕.๓ ให้จัดทำสถิติเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทุกเดือน และเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับข้อร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน หากการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียน ตามองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง กำหนดขึ้น

๑๗. จัดทำโดย

นายบุญชู ยืนยงชาติ ตำแหน่ง นิติกร

เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

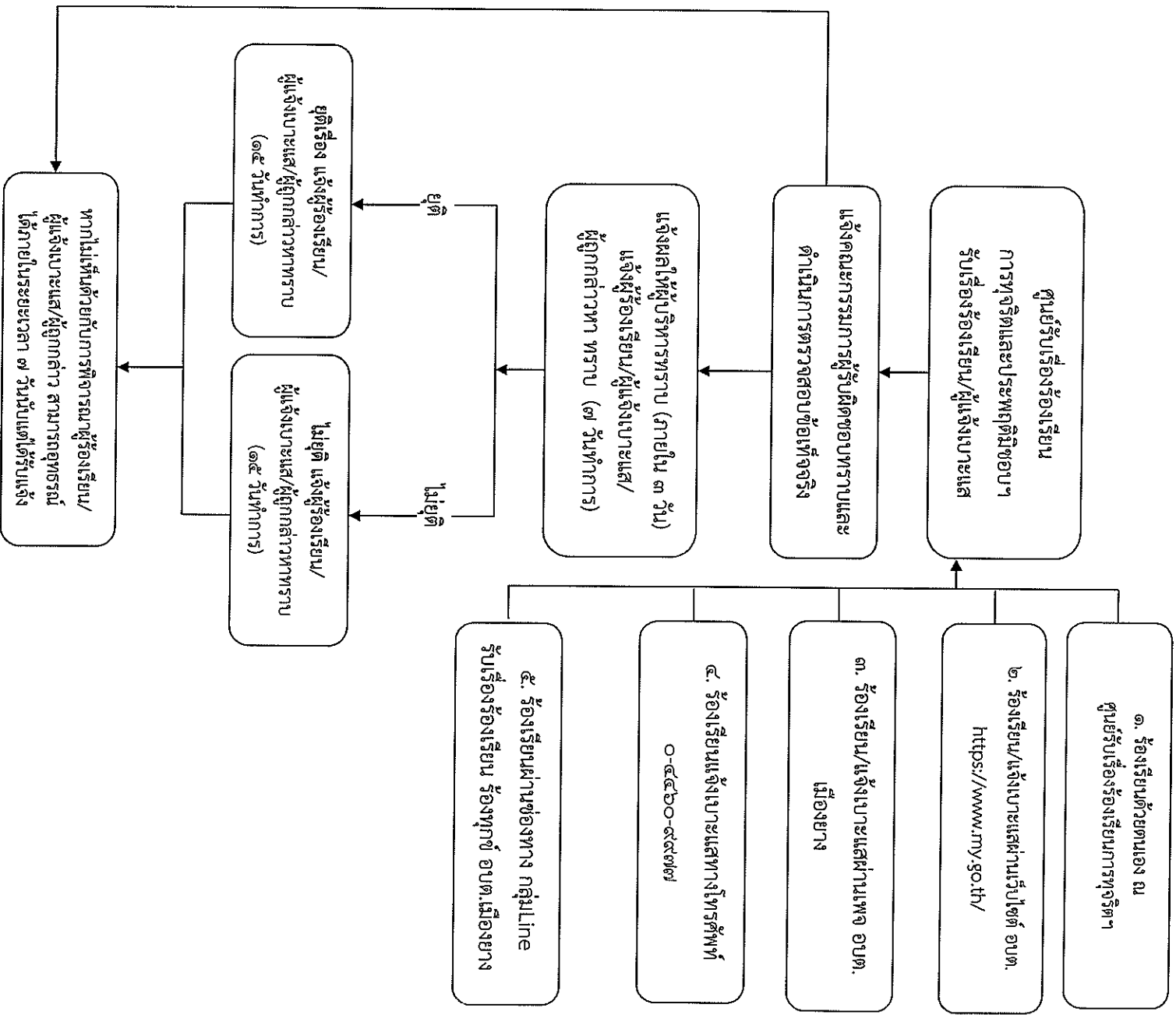
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๕๖๐-๙๙๗๗

หมายเลขโทรสาร ๐-๔๕๖๐-๙๙๗๗

ภาคผนวก

กระบวนการจัดการเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



แบบฟอร์มคำร้องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ตามที่ข้าพเจ้า อายุ..... ปี บ้านเลขที่ หมู่ที่.....

บ้าน..... ตำบลเมืองยาง อำเภอขาม จังหวัดบุรีรัมย์ มีความประสงค์จะ.....

.....
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เรียน ผู้อำนวยการกองช่าง

ลงชื่อ ผู้รับคำร้อง

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ลงชื่อ

(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

