

คู่มือ
แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ

องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖



คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำพุ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลตำพุมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลตำพุ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลตำพุโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลตำพุ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ตำแหน่ง ธุรการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตำพุ

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลตำพุ

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตำพุ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลตำพ้อ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗. ช่องทางการร้องเรียน

๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานธุรการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตำพ้อ

๒) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลตำพ้อ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓ ๒๔๙ ๒๓๘๖

๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลตำพ้อ

๕) ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.tamru.go.th>

๖) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตำพ้อ (นายสอ อี่ยมละออง) โทร.๐๙ ๘๔๓๒ ๔๖๓๙

๗) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลตำพ้อ/Line ๐๖ ๒๔๘๘ ๘๕๕๔/ web board) ระบบ Chat/ E-mail มาตอบ

๘. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินการ รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน		ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง		ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ		ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ		ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ		ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายก องค์การบริหารส่วนตำบล ตำรุ	ทุกวันทำการ		ภายใน ๑ วันทำการ	

ร้องเรียนผ่านตู้ความคิดเห็น (จดหมาย) บัตรสนเท่ห์ เอกสาร



๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ

๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้กลุ่มงานธุรการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานธุรการ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วัน ทำการ

ช่องทางการร้องเรียนทุจริต

Admin เรื่อง ผ่าน <http://www.tamru.go.th>

The screenshot shows a web browser window displaying the complaint form on the website www.tamru.go.th. The page title is "ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบอบต.ตำบ.ตำหรุ" (Channel for reporting corruption and misconduct in the Tambon Tamru). The form includes the following fields:

- ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบอบต.ตำบ.ตำหรุ
- ลงชื่อเข้าใช้ Google เพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม
- * ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น
- ข้อมูลผู้กล่าวหาหรือเรียน
- ชื่อ-นามสกุล *
- คำตอบของคุณ
- ที่อยู่ *
- คำตอบของคุณ

At the bottom of the page, there is a banner for "แนะนำแผนพัฒนาท้องถิ่น อบต.ตำหรุ" (Introduction of the Local Development Plan of Tambon Tamru). The browser's taskbar shows various application icons and the system tray with the date 26/3/2567 and time 14:35.

Admin เรื่อง ผ่าน <https://www.facebook.com/Tamru.Go.Th/>

The screenshot shows the Facebook page for the Tambon Tamru Local Administration Office. The page features a cover photo of the office building with the text "ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลตำบ.ตำหรุ" (Office of the Tambon Tamru Local Administration Office). The profile picture is the official logo of the office. The page name is "องค์การบริหารส่วนตำบลตำบ.ตำหรุ (อบต.ตำหรุ)" (Tambon Tamru Local Administration Office (Tambon Tamru)). It has 117 followers and 13 posts. The page is set to public, and the language is Thai. The browser's taskbar shows various application icons and the system tray with the date 26/3/2567 and time 14:36.

ภาคผนวก

๑๕. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลตำบ่อ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/
 แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลตำบ่อ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ
 ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหากรณี.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
 โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)..... จำนวน.....ชุด

๒)..... จำนวน.....ชุด

๓)..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)