



คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร
อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร

งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
-หลักการและเหตุผล	๑
-สถานที่ตั้ง	๑
-ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
-หน้าที่	๑
-วัตถุประสงค์	๑
-ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
-ช่องทางการร้องเรียน	๒
-แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
-ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
-หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
-การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
-การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๖
-การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
-มาตรฐานงาน	๖
-แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗



คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถรมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนาจความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางกรรณการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

ชื่อหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ตำแหน่งนิติกร สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

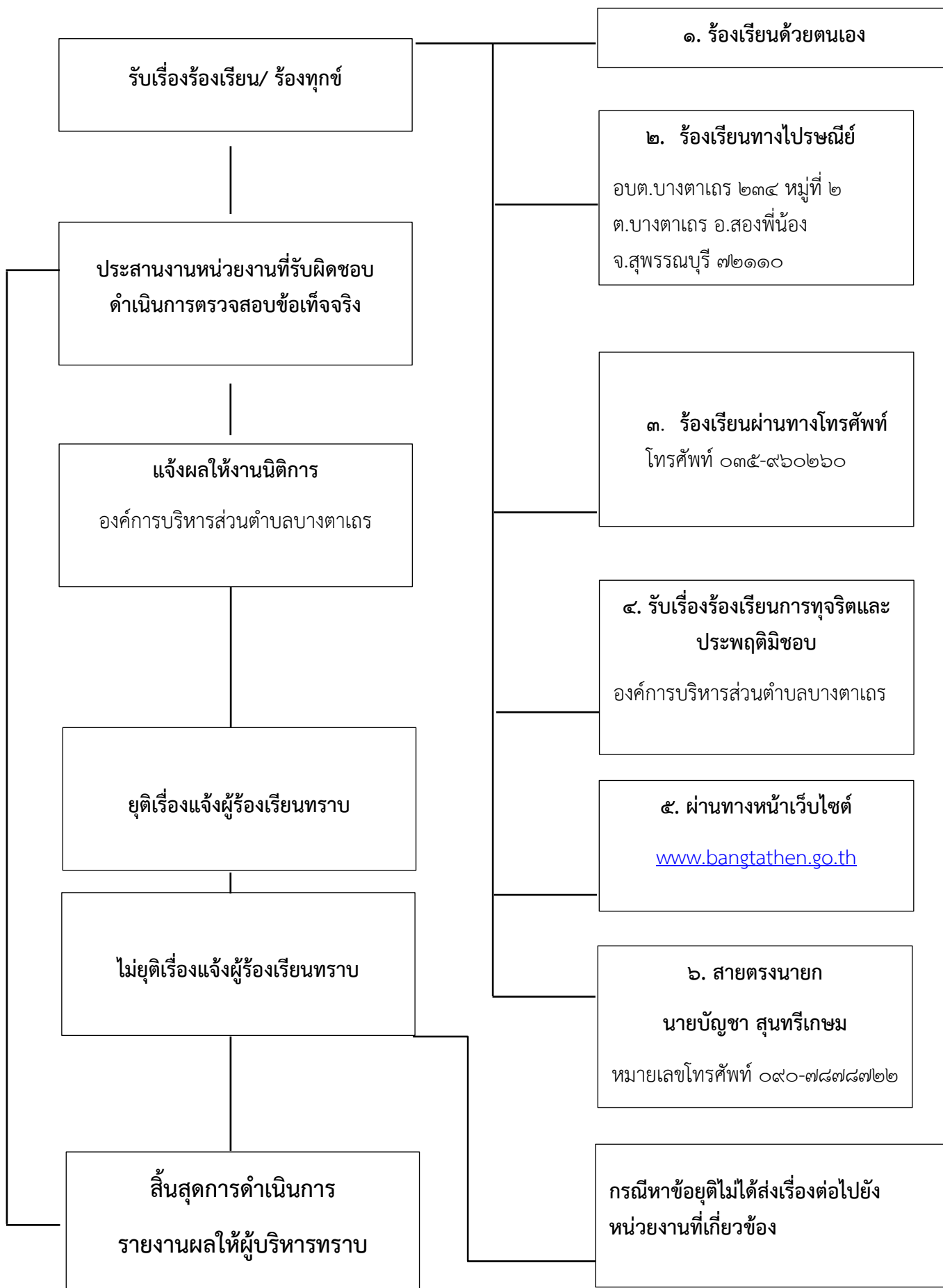
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร
ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร
- ๒) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร เลขที่ ๒๓๔ หมู่ที่ ๒ ตำบลบางตาเถร
อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๑๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๕-๙๖๐๒๖๐
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร
- ๕) ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ <http://www.bangtathen.co.th>
- ๖) สายตรง นายบัญชา สุนทรวิเศษ หมายเลข ๐๙๐-๗๘๗๘๗๒๒

๘. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง อบต.บางตาเถร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานนิติการ อบต.บางตาเถร	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานนิติการ อบต.บางตาเถร	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๕-๙๖๐๒๖๐	ทุกวันทำการ	งานนิติการ อบต.บางตาเถร	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน ผู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	งานนิติการ อบต.บางตาเถร	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.bangtathen.go.th	ทุกวันทำการ	งานนิติการ อบต.บางตาเถร	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเพจ facebook อบต.บางตาเถร	ทุกวันทำการ	งานนิติการ อบต.บางตาเถร	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สายตรงนายก อบต. บางตาเถร	ทุกวันทำการ	งานนิติการ อบต.บางตาเถร	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ร้องเรียนผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น



ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

Admin รับเรื่องผ่านหน้าเว็บไซต์ www.bangtathen.go.th

คุณสามารถร้องเรียนได้ดังนี้ ตามแบบฟอร์มข้างล่างนี้
หรือคุณสามารถร้องทุกข์ด้วยตนเอง ได้ที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ได้ตลอดวัน/เวลาราชการ
หรือสามารถร้องเรียนผ่านแบบฟอร์มข้างล่างนี้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ร้องเรียนการทุจริต

ชื่อ - นามสกุล

บ้านเลขที่ หมู่ที่

ตำบล อำเภอ

จังหวัด

อีเมล (ถ้ามี)

มือถือ ที่ทำงาน

****รายละเอียดการร้องเรียน

เพื่อประกอบการพิจารณา หากไม่ชัดข้อประการใด โปรดพิจารณาดำเนินการตามความประสงค์ของข้าพเจ้าด้วย

ร้องเรียนผ่านทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร

ค้นหาหน้า Facebook:

ค้นหาเพื่อน

แก๊ซรูปภาพหน้าปก

อบต. บางตาเถร
เพื่อน 45 คน

+ เพิ่มลงในสตอรี่ แก้ไขโปรไฟล์

โพสต์ เกี่ยวกับ เพื่อน รูปภาพ วิดีโอ การเช็คอิน เพิ่มเติม

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร

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 ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้กลุ่มงานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการดำเนินการโดยตรง 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 ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๕. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

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

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

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/
 แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถรพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ
 ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหากรณี.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
 โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)..... จำนวน.....ชุด

๒)..... จำนวน.....ชุด

๓)..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)