



คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริต และประพฤตินมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหนด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

โทร. ๐ ๓๒๓๔ ๖๒๑๐

<https://www.tanud.go.th>

(ก)

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารสวนตำบลท่านัด ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๒ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารสวนตำบลท่านัด ให้เป็น ระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวก ในการรับรองเรียนการทุจริต ให้กับประชาชนใหม่ประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และทำให้องค์การบริหารสวนตำบลท่านัด มีแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานไต่รวดเร็วขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีประสิทธิภาพเพิ่ม มากขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น องค์การบริหารสวนตำบลท่านัด จึงได้จัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ขึ้น เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในปีงบประมาณพ.ศ ๒๕๖๓.ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตขององค์การบริหารสวนตำบลท่านัด

ทั้งนี้ เพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารสวนตำบลท่านัดเพื่อ เป็นกรอบหรือ แนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ องค์การบริหารสวน ตำบลท่านัด ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็อยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิด ความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ องค์การบริหารสวนตำบลท่านัด หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ จะเป็น ประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการ จัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหาร สวนตำบลท่านัด

(ข)
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
ขอบเขตการดำเนินงาน	
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	
มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน	๔
ช่องทางการร้องเรียน	
การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่างๆ	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
การติดตามและประเมินผล	๘
การจัดทำคู่มือ	
ภาคผนวก	๙
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐
แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๑

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านัดจัดตั้งขึ้น เพื่อขับเคลื่อน นโยบายของ รัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริต ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่านัด ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้ อย่างเด็ดขาด และเพื่อ อำนวยความสะดวกในการร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนใหม่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และยังมีบทบาท หน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการ ส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติวาดวยการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๖๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้าน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมแก่บุคลากรในสังกัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลท่านัด ทุกระดับ ในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยรวมกำหนด เป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การ ส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหาร ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

นอกจากนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด ยังมีหน้าที่สำคัญใน การรับ แจงเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ จากช่องทางารรับเรื่องร้องเรียนช่องทางต่างๆ ในสวนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ศูนย์รับเรื่องร้อง เรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด ได้ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาวาดวยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเพน หนังสือจากประชาชน หรือจากสวน ราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เพน หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบหาวันหรือภายใน กำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗และ มาตรา ” “ ๔๗ในกรณีที่มีส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและ สารระตามสมควร ให้เพนหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณา ดาเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีวาดวยการจัดการเรื่องราร้องทุกข พ .ศ.๒๕๕๒ และคำสั่งคณะ รัษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙ /๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับขอร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเวนการปฏิบัติ หน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสวนราชการ จึงเพนเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่านัด จำเพนต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาของ ประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ภายใตการอภิบาลระบบการรับเรื่องราร้องทุกข คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่าง สูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องของ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ รับ เรื่องราร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้ สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ใช่เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อ ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อ ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้ง เรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

การร้องเรียน หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี ใน กรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ การทุจริต การใช้จ่ายที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือการกระทำใด ๆ ซึ่ง เป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีสวนใดสวนเสียสามารถร้องเรียนเมื่อพบการกระทำผิดต่าง ๆ ดังนี้

๑. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ขอบบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ จริยธรรมและจรรยาบรรณ
๓. การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
๔. การทุจริตต่อหน้าที่
๕. การใช้อำนาจในทางมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว และผู้อื่น
๖. การใช้ทรัพย์สิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกใด ๆ ของหน่วยงาน โดยมีได้รับอนุญาต
๗. การไม่รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เมื่อเกิดเหตุแห่งการขัดแย้ง

๘. การเปิดเผยข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลท่านใดโดยมิได้รับอนุญาต
๙. การเรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ จากประชาชนผู้มาขอรับบริการ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้จ่ายเงินอย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชัน ตลอดจนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลท่านใด เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง หรือนำมาไขปนหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

พยาน หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวน พนักงานผู้ มีอำนาจสอบสวน พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดี หรือศาล

ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่า ได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะ นำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดี หรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้ และให้หมายความ รวมถึงตัวการผู้ชี้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดดังกล่าวด้วย

การทุจริต หมายถึง การที่พนักงานหรือผู้บริหารมีเจตนากระทำโดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูลหรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่านใด ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

๑. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
๒. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
๓. การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
๔. การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดินประเภทของการทุจริตตามหลักสากล แบ่งออกเป็น ๗ ประเภท คือ

- (๑) การยกยอกทรัพย์(Asset) Misappropriation)
- (๒) การติดสินบนและการคอร์รัปชัน (Bribery and Corruption)
- (๓) การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน (Accounting Fraud)
- (๔) การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Fraud)
- (๕) อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์(Cybercrime)
- (๖)การฟอกเงิน (Money Laundering)
- (๗) ทรัพยากรบุคคล (Human Resources Fraud)

๒. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต้องเคารพสิทธิของพยานและผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต้องเคารพสิทธิของพยานและผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเบนไปด้วยความระมัดระวัง โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยาน ทั้งหมด โดยเฉพาะ ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ เบอร์ โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้ จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุดด้วยระบบรับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤตินิยมขององค์การบริหารสวนตำบลท่านัด

๓. พนักงานองค์การบริหารสวนตำบลท่านัด ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ข้อมูลในฐานะผู้ ร้องเรียนหรือพยาน จะได้รับความคุ้มครองพยาน

๔. องค์การบริหารสวนตำบลท่านัดจะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่ลดตำแหน่งลงโทษหรือให้ผลกระทบทางลบต่อพนักงานองค์การบริหารสวนตำบลท่านัดที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริตหรือทำให้องค์การบริหารสวนตำบลท่านัดเสียหาย

๓. ช่องทางการร้องเรียน

- ผู้ร้องเรียน สามารถร้องเรียนเรื่องการทุจริตเข้ามาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต้องเคารพสิทธิของพยานและผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหน้าเว็บไซต์ขององค์การบริหารสวนตำบลท่านัด (www.tanud.go.th)

๒) ร้องเรียนผ่านตู้แดงประจำหมู่บ้าน/กลองรับความความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนเทท/หนังสือ)

๓) ผ่านทางจดหมาย/ไปรษณีย์ จาหน้าถึง นายกองค์การบริหารสวนตำบลท่านัด สำนักงานองค์การบริหารสวนตำบลท่านัด ๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลท่านัด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ๗๑๑๓๐ (จดหมาย/บัตรสนเทท/หนังสือ)

๔) ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต้องเคารพสิทธิของพยานและผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมด สำนักงานองค์การบริหารสวนตำบลท่านัด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี (แบบคำร้องที่ จัดให้/บัตรสนเทท/หนังสือ)

๕) สายด่วนองค์การบริหารสวนตำบลท่านัด ๐-๓๒๓๔-๖๒๑๐

๖) สายตรงนายกองค์การบริหารสวนตำบลท่านัด โทรศัพท์ ๐๘๑-๓๗๕๘๒๘๙

๗) Email ของหน่วยงาน (www.tanud_damnoen@hotmail.com)

๘) ร้องเรียนผ่านทาง Face book ขององค์การบริหารสวนตำบลท่านัด ชื่อ องค์การบริหารสวนตำบลท่านัด

๔. การกรอกข้อมูลร่องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่างๆ

๔.๑ ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร่องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์(www.tanud_damnoen@hotmail.com)
๒. เลือกเมนูหลัก/การให้บริการ
๓. เมื่อกดปุ่มขวามือ เลือกเมนูช่องทางร่องเรียนเรื่องการทุจริต
๔. พิมพ์รายละเอียด ขอความที่ประสงค์จะร่องเรียน แนบเอกสาร รูปภาพ
๕. กรอกชื่อย่อ-นามสกุล ให้กรอกชื่อผู้ร่องเรียน
๖. กรอกช่องที่อยู่
๗. กรอกช่องโทรศัพท์
๘. กรอกอีเมล กดปุ่มส่ง

๔.๒ วิธีการร่องเรียน/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูลด้วยตนเองเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน

๑. แจ้ง ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน เบอร์โทรศัพท์ และอีเมล ของผู้ร่องเรียนอย่าง
๒. แจ้ง ชื่อ นามสกุล หน่วยงานต้นสังกัด (ถ้าทราบ) และรายละเอียดอื่น ๆ ของผู้ถูกกล่าวหา

อย่างเพียงพอ

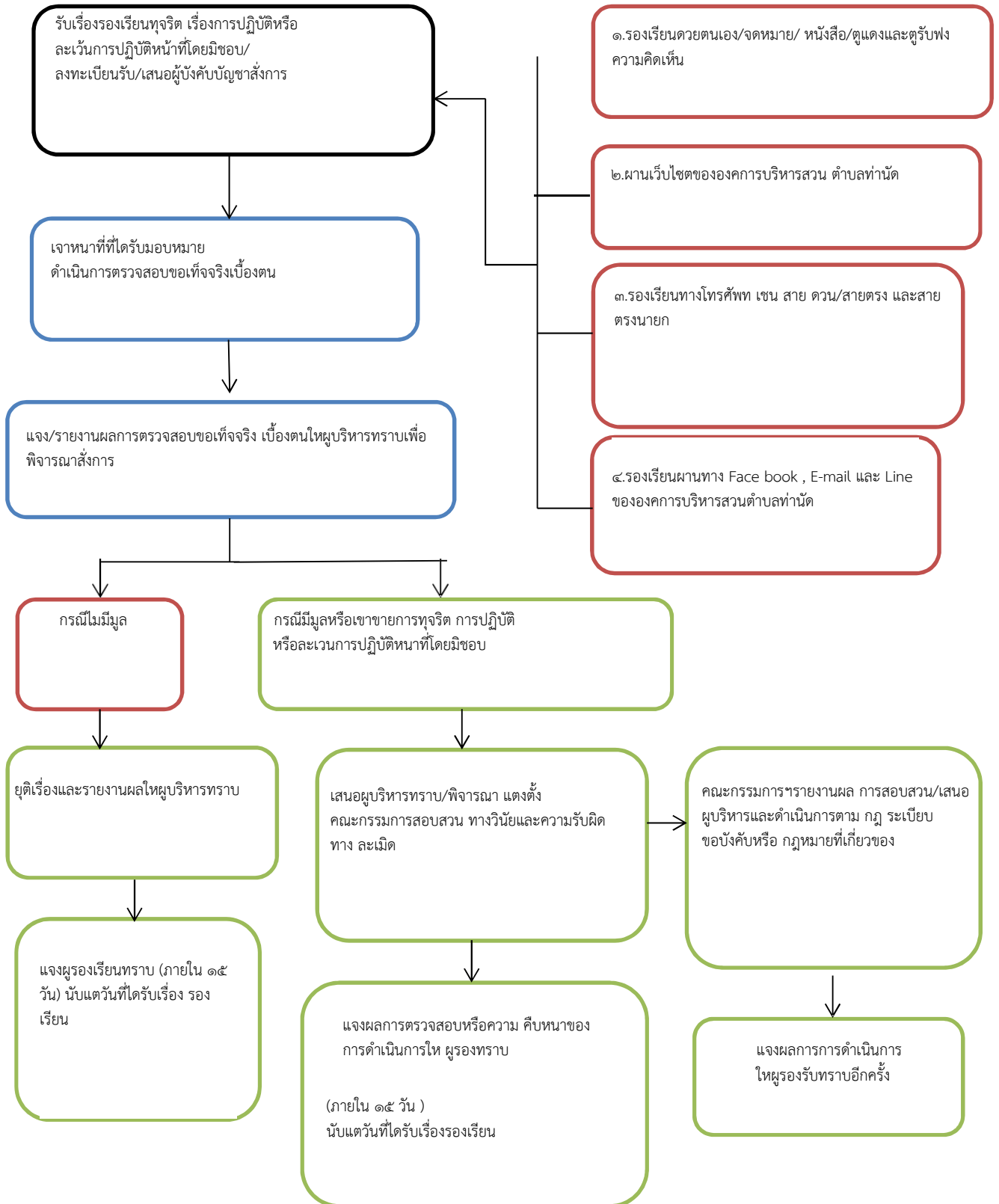
๓. ระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริง มีหลักฐาน พยาน (ถ้ามี) อย่างครบถ้วน

๔.๓ การบันทึกขอร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกขอร่องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร่องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร่องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร่องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกขอร่องเรียนลงบนสมุดบันทึกขอร่องเรียน / ทะเบียนรับเรื่องร่องเรียนการทุจริต

บทที่ ๓

แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ ระยะเวลา การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ



บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายและคดีองค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๓ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายและคดีคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายและคดีสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายและคดีส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายและคดีแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายและคดีรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายและคดีเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายและคดีจัดเก็บเรื่อง

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เขามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับ ขอร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้อง เรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐-๓๒๓๔-๖๒๑๐)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียน E-mail และ Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-

๔. การติดตามและประเมินผล

๔.๑ รอยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๔.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๔.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน/จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ภายในงบประมาณ

๕. จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลท่านัด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๓๐
โทรศัพท์ ๐-๓๒๓๔-๖๒๑๐ ต่อ ๑๑ โทรสาร ๐-๓๒๒๕-๔๘๘๘ เว็บไซต์ (www.tanud.go.th)

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารสวนตำบลท่านัด

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองการบริหารสวนตำบลท่านัด

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

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

อาชีพ..... ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ ร้องเรียน งบเพาะแสรการทุจริตและประพฤติชอบ กรณีแฉ/

ทั้งนี้ เพื่อให้องค์การบริหารสวนตำบลท่านัดพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

โดยข้าพเจ้าขอสงเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน ชุด

๒) จำนวน ชุด

๓) จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ลงชื่อ)

ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ตอบขอรองเรียนเบื้องต้น)

ที่ รบ ๗๔๘๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

องค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด

๑ หมู่ ๕ ตำบลท่านัด

อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน เรื่องลงวันที่.....

ตามที่ท่านได้ขอรองเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตของค
การบริหารส่วนตำบลท่านัดโดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ดวยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....ลงวันที่
.....เดือน.....พ.ศ..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับ เรื่อง เลข
รับที่.....ลงวันที่.....ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด ได้พิจารณาและตรวจสอบเรื่องของ
ท่านแล้วเห็นว่า โดยองค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด ได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมยศ อุ่นเจริญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด

โทร. ๐-๓๒๓๔-๖๒๑๐

