



คู่มือ การปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต และประพฤตินมิชอบของเจ้าหน้าที่



องค์การบริหารส่วนตำบลตานิม

อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

www.tanim.go.th

Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลตานิม อำเภอบางปะหัน

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลตานิม ได้ให้ความสำคัญต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปี มาโดยตลอด และเล็งเห็นว่า ผลการประเมินที่ปรากฏข้างต้นนั้น เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติการ และเพื่อเป็นการปรับปรุงในเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต จึงได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิมขึ้น เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป



(นายพนัส คงสัตย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตานิม

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน	๓
วัตถุประสงค์	๓
หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการร้องเรียน	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต และระยะเวลาดำเนินการ	๗
การจัดทำข้อมูลสถิติ	๘
ภาคผนวก	๙

ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

งานรับเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการเรื่องร้องเรียน เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปที่สามารถร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาและเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดองค์การบริหารส่วนตำบลตานิมจึง ต้องกำหนดหลักเกณฑ์ กระบวนการพิจารณาดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการร้องเรียน

๑.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑.๑ เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลตานิม ในเรื่องดังต่อไปนี้

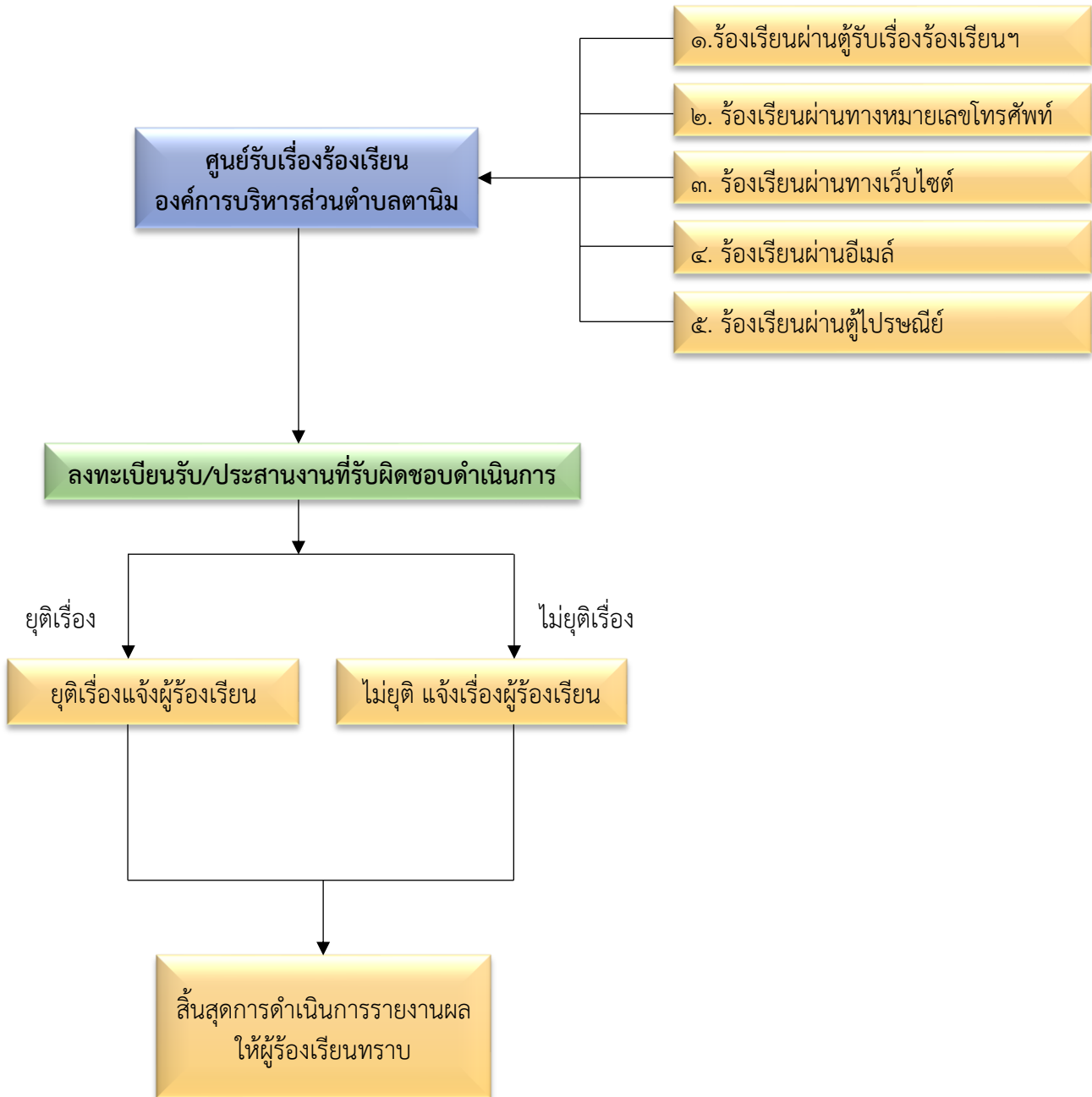
- (๑) กระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกิดสมควรถ
- (๕) กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

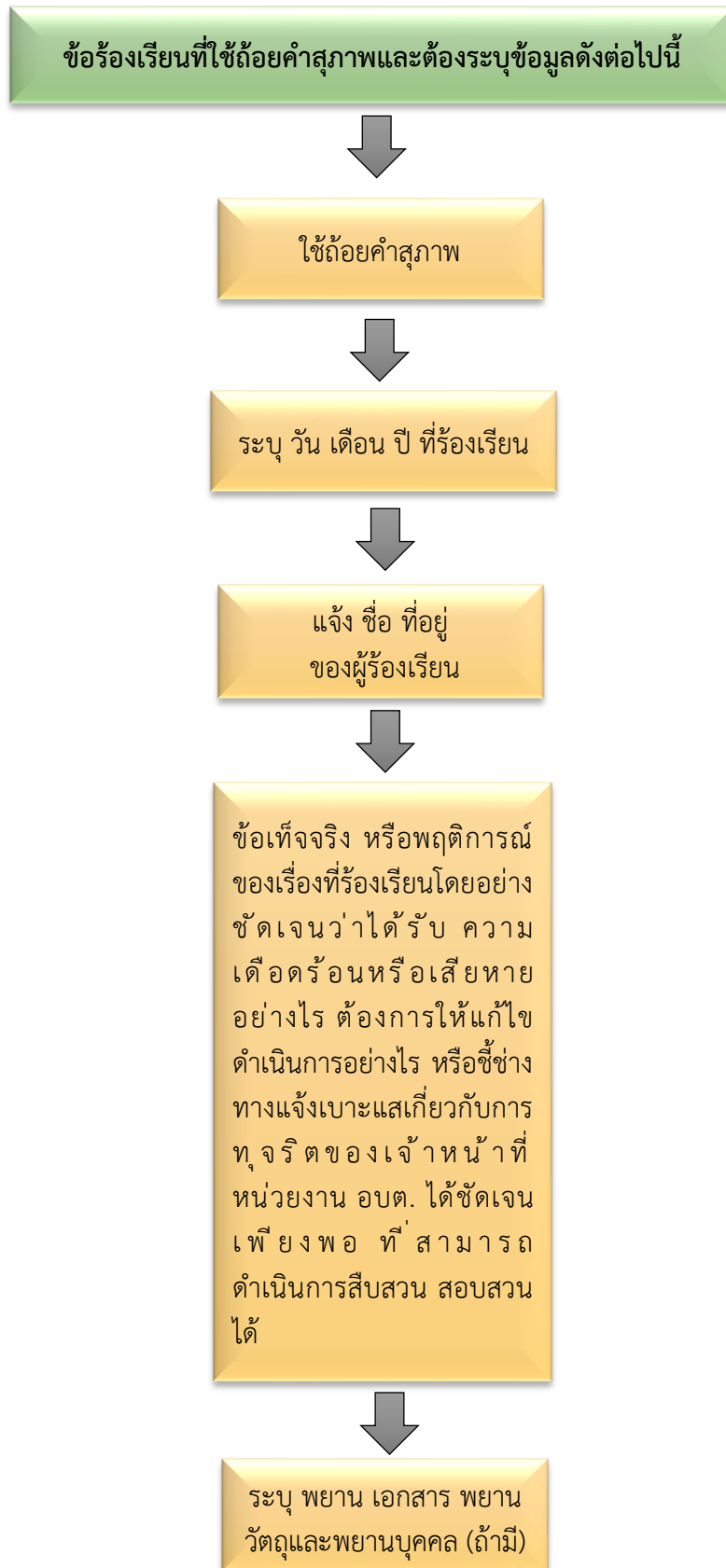
๑.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกลั่นแกล้งหรือสร้างความเสียหายแก่บุคคลและต้องมีหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนพยานหลักฐานที่แน่นอน

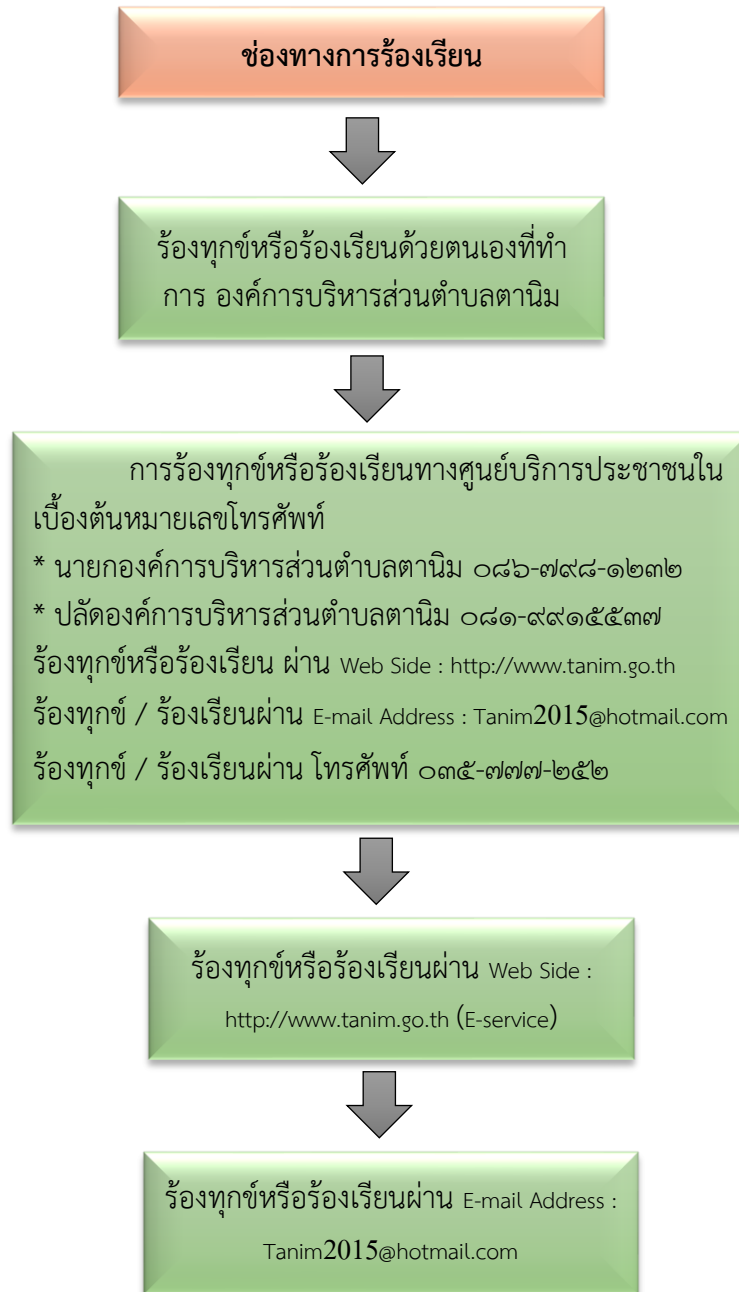
๑.๒ ข้อร้องเรียนที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

- ๑.๒.๑ ชื่อ - นามสกุลและที่อยู่ผู้ร้องเรียน
- ๑.๒.๒ ชื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๑.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมการสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องดังกล่าว
- ๑.๒.๔ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน
- ๑.๒.๕ ระบุวันเดือนปี
- ๑.๒.๖ ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ







ตัวอย่างการ ร้องเรียน ผ่าน Web Side : [http:// www.tanim.go.th](http://www.tanim.go.th) (E-service)



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต และระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียน E-mail	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

สำหรับเจ้าหน้าที่

- ขอความช่วยเหลือ
- ขอความเป็นธรรม
- พฤติกรรมเจ้าหน้าที่
- แจ้งเบาะแส
- เรื่องอื่นๆ

คำร้อง

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลตานิม
วันที่...๑๐...เดือน.....มกราคม.....พ.ศ.๒๕XX....

เรื่อง.....**ร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่**.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลตานิม

ข้าพเจ้านาย/นาง/นางสาว.....**ประสิทธิ์ มิ่งมงคล**.....ซึ่งบ้านเรือนอยู่เลขที่...๘...หมู่ที่...๔.....
ตำบล.....**ตานิม**.....อำเภอ.....**บางปะหัน**.....จังหวัด.....**พระนครศรีอยุธยา**.....
โทร.....**๐๘๖-๓๔๑๒๒XX**.....อายุ.....**๕๖**.....ปัจจุบันประกอบอาชีพ.....**ตำรวจ**.....
มีความประสงค์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลตานิมพิจารณาดำเนินการ ตามคำร้องดังนี้.....**พนักงานมี**
พฤติกรรมทุจริต เอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้รับจ้าง.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ขอความอนุเคราะห์ดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) **ประสิทธิ์ มิ่งมงคล**
(นายประสิทธิ์ มิ่งมงคล)
ผู้ร้องเรียน

(ลงชื่อ).....
()
หัวหน้าสำนักปลัด
ผู้รับเรื่อง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(ลงชื่อ).....
()
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตานิม

ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(ลงชื่อ).....
()
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตานิม

สำหรับเจ้าหน้าที่

- ขอความช่วยเหลือ
- ขอความเป็นธรรม
- พฤติกรรมเจ้าหน้าที่
- แจ้งเบาะแส
- เรื่องอื่นๆ

คำร้อง

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลตานิม
 วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลตานิม

ข้าพเจ้านาย/นาง/นางสาว.....ตั้งบ้านเรือนอยู่เลขที่.....หมู่ที่.....
 ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทร.....อายุ.....ปัจจุบันประกอบอาชีพ.....

มีความประสงค์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลตานิมพิจารณาดำเนินการ ตามคำร้องดังนี้

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ขอความอนุเคราะห์ดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

()

ผู้ร้องเรียน

(ลงชื่อ).....

()

หัวหน้าสำนักปลัด

ผู้รับเรื่อง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

.....

(ลงชื่อ).....

()

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตานิม

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

.....

(ลงชื่อ).....

()

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตานิม