



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าใหญ่
อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

คำนำ

ตามที่ได้มีการประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าใหญ่ เรื่อง นโยบายการรับและการให้ของขวัญ เมื่อวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๗ แล้วนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ไม่ให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าใหญ่ ใช้อำนาจหน้าที่ ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน จึงเห็นควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการให้ผู้ต้องการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

และเพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการในการสืบข้อเท็จจริง จนถึงกระบวนการสุดท้ายของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนมิชอบของเห็นควรเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ให้รับทราบโดยทั่วกัน

งานบริหารงานทั่วไป

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าใหญ่

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราວร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ ยุติธรรม มีความโปร่งใส ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลฯใหญ่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราວร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา ร้องเรียนบุคคลในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลฯใหญ่ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราວไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน และ ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ศูนย์บริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งขึ้น โดยนำงานบริการต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่วนราชการอื่น มาไว้ ณ สถานที่แห่งเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการยื่นเรื่องขอรับบริการที่เกี่ยวข้องได้ที่ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จแห่งใดแห่งหนึ่ง โดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯคอยให้บริการแก่ผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๑ ซึ่งการให้บริการอาจจะเกี่ยวกับการให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา รับเรื่องจัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องให้แก่หน่วยงานเจ้าของเรื่อง นำไปดำเนินการให้แล้วเสร็จต่อไป ติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง โดยการดำเนินการในส่วนของการอนุมัติอนุญาต ยังเป็นหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา ตำบลห้วยนา อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลชำใหญ่ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการยื่นเรื่องขอรับบริการที่เกี่ยวข้องได้ที่ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จแห่งใดแห่งหนึ่ง โดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการคอยให้บริการแก่ผู้รับบริการในเรื่องต่าง

๕. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการ ขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วน ราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่ เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เรงรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นประสานงานที่ เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอัน เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลชำใหญ่ เช่น การประพฤมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลชำใหญ่ การทุจริตของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๓ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง อันได้แก่

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าที่ของหน่วยงาน ที่ทำการองค์การบริหารส่วน ตำบลหัวนา หมู่ ๓ บ้านข่าใหญ่ ตำบลข่าใหญ่ อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ๓๙๐๐๐

๖.ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

-อีเมล : saraban@huana-nbp.go.th

-โทรศัพท์ ๐๔๒-๓๑๕-๙๖๒

-โทรสาร ๐๔๒-๓๑๕-๙๖๒

-เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา <https://huana-nbp.go.th>

- Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา

- <https://www.huana-nbp.go.th/index/register>

-ระบบ e-service <https://www.huana-nbp.go.th/index/register/>

ตลอด ๒๔ ชั่วโมง



-QR Code ช่องทางร้องเรียน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง



-<https://www.facebook.com/SAO.HUANA/> ตลอด ๒๔ ชั่วโมง



องค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา (องค์การบริหารส่วนตำบลข่าใหญ่)

288 การกลอุกโจ - ผู้ติดตาม 369 คน



ส่งข้อความ

ดูใจ

ค้นหา

-ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS)



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเข้าใหญ่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน เพื่อดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ รับร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทุกส่วนราชการภายใน อบต.	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
โทรศัพท์ ๐๔๒-๓๑๕-๙๖๒	ทุกวัน	สำนักปลัด	ภายใน ๑ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
https://www.huana-nbp.go.th/index/?page=announce๓๔๗๖	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทุกส่วนราชการภายใน อบต.	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	ช่องทางออนไลน์
 ลงทะเบียนรับความช่วยเหลือ https://www.huana-nbp.go.th/index/register	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทุกส่วนราชการภายใน อบต.	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	ช่องทางออนไลน์-
 QR Codeช่องทางร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทุกส่วนราชการภายใน อบต.	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	ช่องทางออนไลน์
 https://www.facebook.com/SAO.HUANA	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	แอดมินเพจ	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	ช่องทางออนไลน์

 -ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ บริการ สำนักปลัด	ทุกวัน	เว้น วันหยุดราชการ
--	----------------------------------	---	---------------	-------------------------------

๘. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของคณะผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ พนักงานส่วนตำบล พนักงานครู และพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลชำใหญ่

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑๐.๑ การยกยอกทรรพ์

๑๐.๒ การติดสินบนและการคอร์รัปชั่น

๑๐.๓ การตักแต่งรายงานทางงบการเงิน

๑๐.๔ การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง

๑๐.๕ การเรียกรับทรรพ์สิน หรือ สิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาล้องเรียนและร้องทุกข์

๑๑.๑ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสผู้ถูกกล่าวหา ทราบภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๑๑.๒ หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๒.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง

๑๒.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๒.๓ ให้จัดทำสถิติเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทุกเดือน และเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

๑๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๓.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๑๓.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑๓.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ /หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๑๓.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) -ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๑๔. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุ

เรื่องราวร้องเรียน ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลห้วยนา กำหนดขึ้น



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบฯ
รับเรื่องร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

แจ้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบทราบและ
ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบทราบและ
ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งผลให้ผู้บริหารทราบ (ภายใน ๓ วัน)
แจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
ผู้ถูกกล่าวหา ทราบ (๗ วันทำการ)

ยุติ

ไม่ยุติ

ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน
ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหาทราบ
(๑๕ วันทำการ)

ไม่ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน
ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหาทราบ
(๑๕ วันทำการ)

หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน
ผู้แจ้งเบาะแสผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์
ได้ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ อบต.ห้วยนา

๒. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา <https://www.huananbp.go.th>

๓. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านเพจองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา
<https://www.facebook.com/SAO.HUANA/>

๔. ร้องเรียนแจ้งเบาะแสดทางโทรศัพท์
๐ ๔๒๓๑ ๕๕๖๒

๕. ร้องเรียนผ่านช่องทาง
ตามภาพ

