

# คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใส ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ร้องเรียนบุคคลในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่างๆ เทศบาลฯ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวจ้างเรียนร้องเรียนไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง หมู่ที่ ๓ ตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง ครู และบุคลากรทางการศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง และดำเนินการเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของศูนย์ฯ ดังนี้

๔.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน

๔.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๔.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง เพื่ออำนวยความสะดวกในการ

ประสานงาน

## ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

**การร้องเรียน** หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง อันได้แก่

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง เลขที่ ๑๑๘ หมู่ ๓ อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลำปาง ๕๒๑๑๐

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง โทร. ๐๕๔ - ๘๓๑ - ๕๘๕ ต่อ

- สำนักปลัด ๑๑

- กองช่าง ๑๓

- กองคลัง ๑๒

- Email : saraban@banpong-ng.go.th

- เว็บไซต์ของเทศบาล <https://banpong-ng.go.th>

- เพจ <https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๒๘๒๙๗๓๕๘๘๙๑>

- ร้องเรียนผ่านลิงค์หรือสามารถแสดบนคิวอาร์โค้ดได้ <https://itas.nacc.go.th/go/eit/u5aen3>

**ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด จะได้รับการรักษาเป็น ความลับ

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้รับผิดชอบ ได้แก่ นางสาวนงลักษณ์ เข็มยาว และนางขวัญอนงค์ มหาวิน

**การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์** มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

### ๗. สาระสำคัญของหนังสือร้องเรียน/หลักฐานการร้องเรียน

กรณีผู้กล่าวหาส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือติดต่อด้วยตนเองนั้น หนังสือร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและควรมีสาระสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

๗.๑ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงผู้กล่าวหา เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น

๗.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน

๗.๓ รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๗.๔ วัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุ

๗.๕ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๗.๖ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง จะดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น

## ๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ๘.๑ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑
- ๘.๒ มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัย และการดำเนินการทาง วินัย พ.ศ. ๒๕๕๘ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๓ พ.ศ.๒๕๖๒
- ๘.๓ ประมวลจริยธรรมผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๘.๔ ประมวลจริยธรรมสมาชิกสภาท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๘.๕ ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง ประมวลจริยธรรมพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕

## ๙. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

- ๙.๑ การยกยอกทรมาน
- ๙.๒ การติดสินบนและการคอร์รัปชัน
- ๙.๓ การดำเนินการด้านเงิน
- ๙.๔ การจัดซื้อจัดจ้าง
- ๙.๕ การเรียกรับทรัพย์สิน หรือ สิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน
- ๙.๖ การประพฤติตนที่ไม่เหมาะสม
- ๙.๗ การล่วงละเมิดทางเพศหรือคุกคามทางเพศ
- ๙.๘ การใช้อำนาจ
- ๙.๙ อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

## ๑๐. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

## ๑๐. วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

กรณีร้องเรียน ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

๑๐.๑ งานสารบรรณจะเป็นผู้รับเรื่อง และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่บุคคลผู้นั้นถูกกล่าวหา ภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ

๑๐.๒ แจ้งให้บุคคลผู้ถูกกล่าวหาทราบ ภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากงานสารบรรณ

๑๐.๓ ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานที่บุคคลผู้นั้นถูกกล่าวหาสังกัด ดำเนินการรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อดำเนินการเสนอคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรเป็นคณะกรรมการสอบสวนเรื่อง และนับถัดจากวันที่ได้รับการอนุมัติคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ และให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการสอบสวน ระยะเวลาภายใน ๑๐ วันทำการ

๑๐.๔ เมื่อดำเนินการสอบสวนเสร็จสิ้น ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและ แจ้งผู้ถูกกล่าวหาทราบ และแจ้งผู้กล่าวหาทราบ ภายในระยะเวลา ๓ วันทำการ

๑๐.๕ รวมระยะเวลาในการดำเนินการ ๑๕ วัน

๑๐.๖ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๑๐.๗ หากผู้ถูกกล่าวหาไม่เห็นด้วยกับผลการสอบสวน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้กล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๑๐.๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มีการดำเนินการในเรื่องการคุ้มครองข้อมูลของผู้ร้องเรียนโดยปกปิดเป็นความลับ

กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ ทางองค์การบริหารส่วนตำบล ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เป็นผู้รับเรื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนที่ ข้อที่ ๑๐.๒ - ข้อ ๑๐.๘

**๑๑. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ช่องทาง/ระยะเวลา	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. <a href="https://banpong-ng.go.th">https://banpong-ng.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง <a href="https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๒๘๒๘๗๓๕๘๘๙๑">https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๒๘๒๘๗๓๕๘๘๙๑</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๘๓๑-๕๘๕	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่าน Email : saraban@banpong-ng.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๖. ร้องเรียนผ่านลิงค์หรือสามารถแสกนคิวอาร์โค้ดได้ <a href="https://www.banpong-ng.go.th/complaintsCorrupt.php">https://www.banpong-ng.go.th/complaintsCorrupt.php</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

**๑๒. แบบฟอร์ม**

ปรากฏในภาคผนวก

**๑๓. การติดตาม และรายงานผลการดำเนินการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่**

๑๓.๑ บันทึกข้อมูล จัดทำสถิติ และรายงานผู้บริหารทราบทุกเดือนและเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

๑๓.๓ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน สถิติการร้องเรียน การดำเนินการ เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ วิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา และเสนอผู้บริหารทราบต่อไป

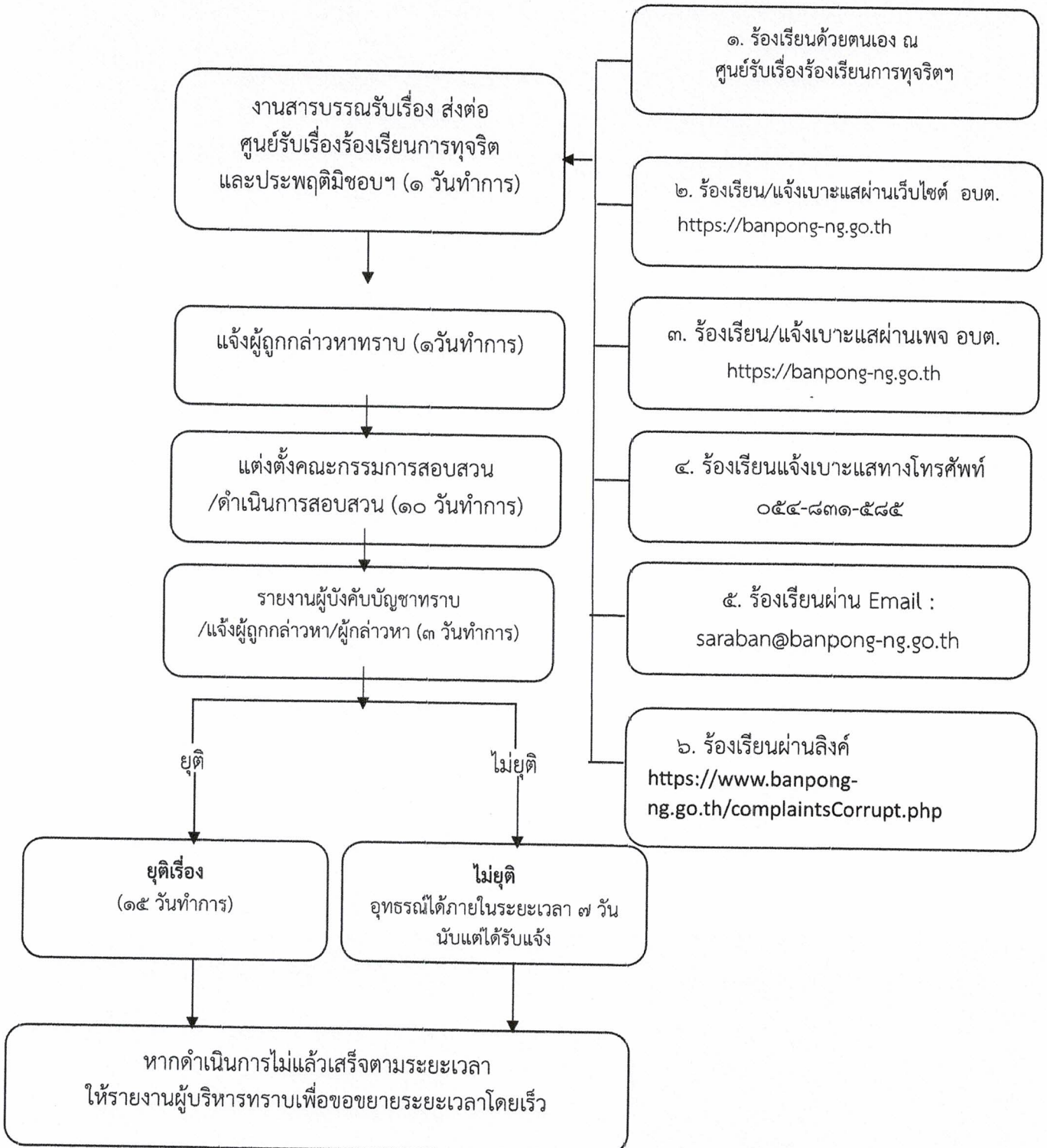
#### ๑๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง เลขที่ ๑๑๘ หมู่ที่ ๘ ตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง ๕๒๑๑๐

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๘๓๑-๕๘๕

หมายเลขโทรสาร ๐๕๔-๘๓๑-๕๘๖

#### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



แบบฟอร์มคำร้องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

ตามที่ข้าพเจ้า ..... อายุ.....ปี บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่.....

บ้าน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์

.....มีความประสงค์จะร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว..... ตำแหน่ง

..... โดยระบุรายละเอียดที่จะร้องเรียน ดังนี้

๑. เหตุการณ์/พฤติกรรมที่ต้องการร้องเรียน.....

.....

.....

๒. วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์ .....

๓. เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี แนบพร้อมเอกสารฉบับนี้) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๔. อื่น ๆ โปรดระบุ .....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ..... ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เรียน .....

.....

.....

ลงชื่อ ..... ผู้รับคำร้อง

(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลตำบล.....

- .....

.....

ลงชื่อ .....

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

- .....  
.....

ลงชื่อ .....  
(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นของนายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

- .....  
.....

ลงชื่อ .....  
(.....)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง