**คู่มือ**

**แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ**

****

****

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

**คำนำ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ**มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการส่วนร่วม  
จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน**องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ**แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุ  
ผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวก  
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ**องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ**

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

คำนำ ก

สารบัญ ข

หลักการและเหตุผล ๑

สถานที่ตั้ง ๑

ส่วนงานที่รับผิดชอบ ๑

หน้าที่ ๑

วัตถุประสงค์ ๑

ระยะเวลาเปิดให้บริการ ๑

ช่องทางการร้องเรียน ๒

แผนผังกระบวนและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ๓

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 5

การบันทึกข้อร้องเรียน ๕

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน ๕

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ ๕

มาตรฐานงาน 6

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๗

**คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**  
**ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ**

**๑. หลักการและเหตุผล**

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม  
จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองทีดี พ.ศ. ๒๕๔๖ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

**๒. สถานที่ตั้ง**

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

**๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ**

สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

**๔. หน้าที่**

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

**๕. วัตถุประสงค์**

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ 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 ผ่านทางหน้าเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับตลอด ๒๔ ชั่วโมง

**๗. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

๒) ทางไปรษณีย์ 222 หมู่ 2 ตำบลบางพลับ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0-3547-2490

๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

๕) ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ https://www.bangphlab.go.th/

๖) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ หมายเลข 081-944-4642

**๘. แผนผังกระบวนและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**



**รับเรื่องร้องเรียน**

**การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง**

**๒. ร้องเรียนทางไปรษณีย์**

ที่222 หมู่ 2 ตำบลบางพลับ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี



**ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง**

ภายใน 7 วัน

**๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์**

0-3547-2490

**แจ้งผลให้งานนิติการ**

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ





**๔. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

องค์การบริหารส่วนตำบลบาพลับ

**ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ**

15 วัน

**ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ**

15 วัน

**สิ้นสุดการดำเนินการ**

**รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ**

**๕. ผ่านทางหน้าเว็บไซต์** https://www.bangphlab.go.th/

**กรณีหาข้อยุติไม่ได้ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**ภายใน 15 วัน



**๖. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ**

**หมายเลข 081-944-4642**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง**  **แจ้งเรื่องร้องเรียน** | **ความถี่ในการตรวจสอบ**  **ช่องทาง** | **ส่วนงานที่รับผิดชอบ** | **ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน |  | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้ง |  | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | ทุกวันทำการ |  | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน | ทุกวันทำการ |  | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวันทำการ |  | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| สายตรงนายก  องค์การบริหารส่วน ตำบลบางพลับ | ทุกวันทำการ |  | ภายใน 15 วันทำการ |  |

**๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

2) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ใน  
การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

**๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน ตำแหน่งผู้ถูกร้องเรียน และชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ของผู้ถูกร้องเรียน  
ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) กรอกแบบฟอร์มเกี่ยวกับผู้ถูกร้อง โดยรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ตำแหน่งผู้ถูกร้อง และรายละเอียดเกี่ยวกับการร้อง

๓) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

**๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน**

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้กลุ่มงานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ ดำเนินการโดยตรง  
ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

**๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ  
ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

**๑๓. มาตรฐานงาน**

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ทำการ

**๑๕. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**ของเจ้าหน้าที่

**ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่**

**222 หมู่ 2 ตำบลบางพลับ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี**

**วันที่**…………………….. **เดือน**……………………….**พ.ศ**……………………..

เรื่อง…………………………………………………………………………………………………………………………………………………....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ข้าพเจ้า…………………………………………………………อายุ…………..ปี บ้านเลขที่…………………...หมู่ที่………

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

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

โดยระบุรายละเอียดที่จะร้องเรียน ดังนี้

1. เหตุการณ์/พฤติการณ์ที่ต้องการร้องเรียน……………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….....

2. วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์………………………………………………………………………………………………….

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

4. อื่น ๆ โปรดระบุ…………………………………………………………………………………………………………………..

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงนับถือ

ลงชื่อ………………..………………………………ผู้ยื่นคำร้อง

(………………………………………………………………..)