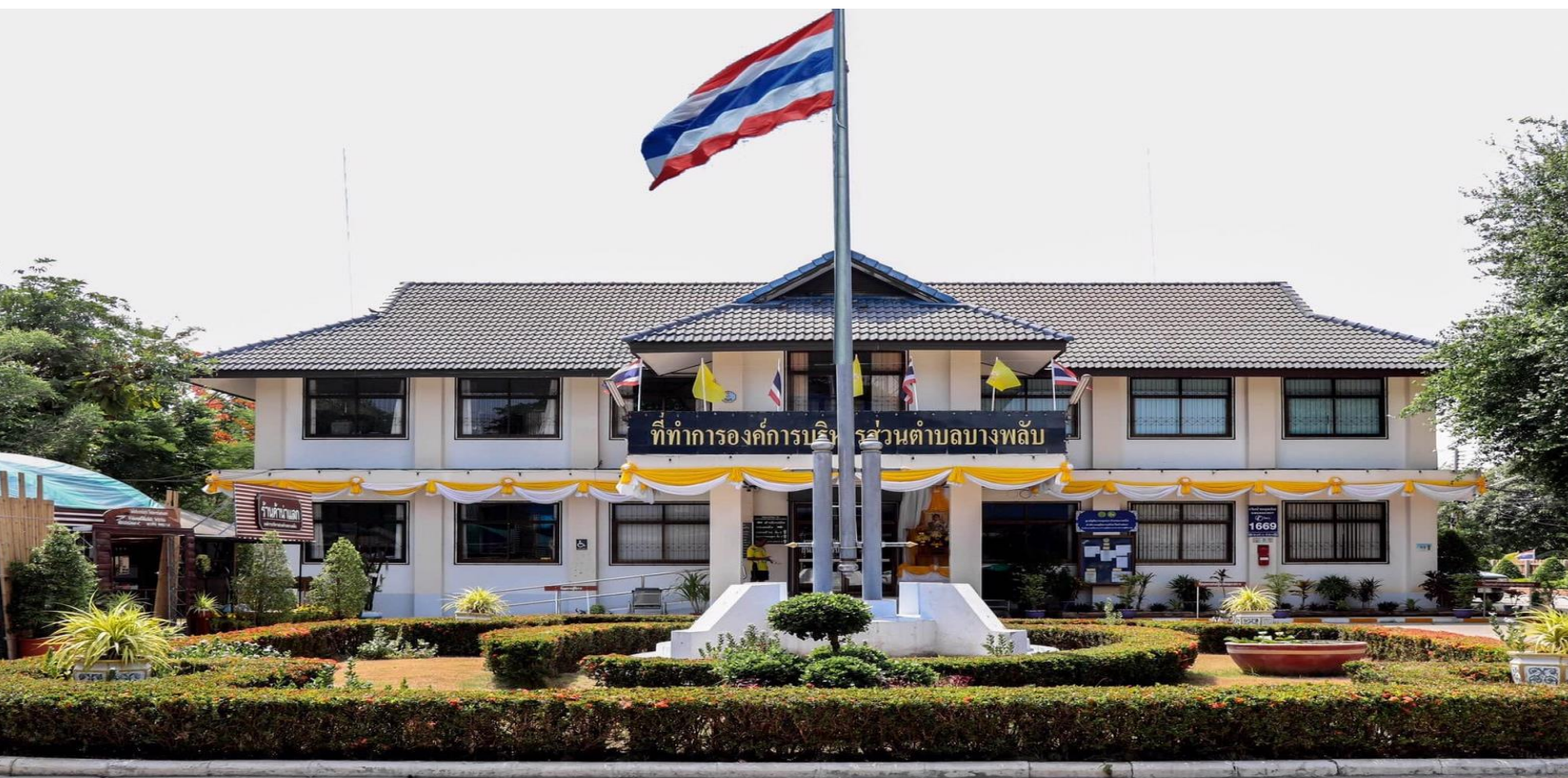




คู่มือการปฏิบัติงาน
ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง



คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๗ ช่องทางประกอบด้วย

๑. ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ๑๔๑๒๐
๒. เว็บไซต์ <https://www.abtbangplub.go.th> ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชั่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
๓. เฟซบุ๊ก : องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
๕. เบอร์โทรศัพท์ : ๐ ๓๕๖๙ ๑๕๙๓
๖. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง
๗. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) : ilovebangplub@gmail.com

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	
บทที่ ๑	๑-๒
หลักการณ์และเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
ความหมายของเรื่องร้องเรียน	๒
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
บทที่ ๓ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕-๖
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๖
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๖
การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ	๖
บทที่ ๕ ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๗
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน	๗
บทที่ ๖ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ แผนผังกระบวนการ	๘-๙
ตารางแสดงช่องทาง/ความถี่ในการตรวจสอบ/ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๙
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
แบบคำร้องทั่วไป	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)	
แบบแจ้งผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	
ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ	



บทนำ

บทที่ ๑

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และ สร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการ พัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและ ประพฤติมิชอบ จากช่องทางการ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ โดยมี ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้ไปรษณีย์ ๒) เว็บไซต์ <https://www.abtbangplub.go.th> ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ๓) เฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วน ตำบลบางพลับ ๕) เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๓๕๖๙ ๑๕๕๓ ๖) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล บางพลับ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ๗) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ilovebangplub@gmail.com ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือ แจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางพลับจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการ ร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบางพลับและตำบลโพธิ์รังนก เพื่อให้แนวทาง การดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน



เป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกันส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการร้องเรียนฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียนและขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔. ความหมายของเรื่องร้องเรียน

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้แปลความหมายของคำว่า “ร้องเรียน” ไว้ดังนี้

“ร้องเรียน” หมายความว่า เสนอเรื่องราว

“ทุจริต” หมายความว่า ๑) การประพฤติชั่ว ๒) โกง คดโกง ฉ้อโกง ๓) ไม่ซื่อตรง

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น สรุป คำว่า การร้องเรียนการทุจริต หมายถึง การที่ประชาชน หรือบุคคลใด ๆ แจ้งต่อ หน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อน หรือปัญหาที่เกิดจากการทุจริต หรือเพื่อให้หน่วยงาน ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
- ช่วงเวลาที่พบเห็นการทุจริต
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนได้
- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่อง เฉพาะกรณี

บทที่ ๓

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. ผู้ไปรษณีย์ : องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางพลับ อำเภอบางโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ๑๔๑๒๐

๒. เว็บไซต์ : <https://www.abtbangplub.go.th> ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

๓. เฟซบุ๊ก : องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

๕. เบอร์โทรศัพท์ : ๐ ๓๕๖๙ ๑๕๙๓

๖. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางพลับ อำเภอบางโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

๗. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) : ilovebangplub@gmail.com



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. กรอกข้อมูลแบบคำร้อง โดยใส่รายละเอียดให้ครบถ้วน

- ชื่อ - สกุลผู้ร้องเรียน
- ชื่อ - สกุลผู้ถูกร้องเรียน
- ช่วงเวลาที่พบเห็นการทุจริต
- พฤติการณ์ที่พบเห็นการทุจริต

๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

๓. เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ

๑. ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑. ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒. แจ้งผลหรือดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

๔. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร



๒. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มการบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๓. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๑. รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
๒. รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี



บทที่ ๕

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

๑. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ช่องทางการติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๓๕๖๙ ๑๕๙๓ ต่อ ๑๑

บทบาทหน้าที่ ดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย



บทที่ ๖

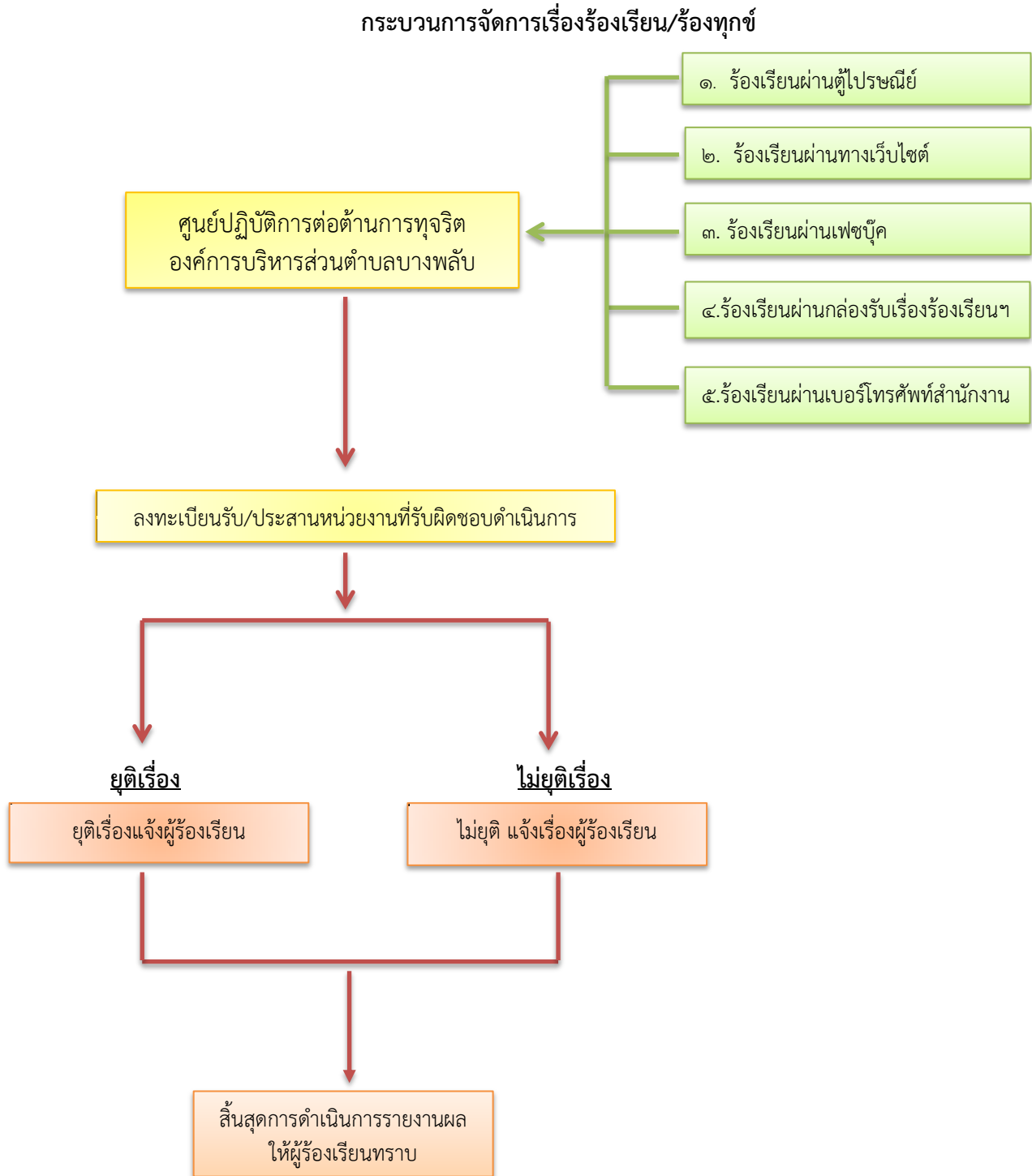
ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และ แผนผังกระบวนการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่แจ้งมายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

๑.ตารางแสดงช่องทาง/ความถี่ในการตรวจสอบ/ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเบอร์โทรศัพท์	วันและเวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	วันและเวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๒.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
ต.บางพลับ อ.โพธิ์ทอง จ.อ่างทอง ๑๔๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ข้าพเจ้าอายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่
.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด

โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน

ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ.....มีความประสงค์

ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลนำจ้้น พิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้น
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)



เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
ความเห็น.....
.....

ลงชื่อ.....
(นางสาวน้ำอ้อย บุญเลิศ)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
ความเห็น.....
.....

ลงชื่อ.....
(นางสาวน้ำอ้อย บุญเลิศ)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
ความเห็น.....
.....

ลงชื่อ.....
(นายปรีชา เหลืองบุษราคัม)
นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ



แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
ภูมิลำเนาปัจจุบัน อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....
.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และอนุมัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง



แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
(ทางโทรศัพท์)

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

ภูมิลำเนาปัจจุบัน อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นจริง โดยเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหาก
เป็นการแจ้งที่เป็นเท็จไม่สุจริตต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

(เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เวลา.....



แบบแจ้งผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
หมู่ที่ ๓ ตำบลบางพลับ อำเภอบึงสามพัน
จังหวัดอำนาจทอง ๑๔๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ได้แจ้งหนังสือตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน
ที่ได้แจ้งไว้ที่ศูนย์ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับตามหนังสือรับที่อ้างถึงนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับได้รับแจ้งการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องแล้ว

ผลสรุปได้ว่า.....

รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้ท่านแจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐาน
ใหม่มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับเพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)





ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

.....

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรม ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบล บางพลับ เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนด หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างใน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับ ตนเอง หรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างไม่อย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่า

การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึง การประมาท เลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา สิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนดำเนินคดี หรือ อื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน เสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ดังนี้

- การทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินเวลาอันสมควร
- กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดต่อกฎหมาย

๒. ต้องเป็นเรื่องที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาด หลักฐาน แวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

รายละเอียดข้อมูลการร้องเรียน

๑. ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน
๒. ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน



๓. การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือ พฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

๔. คำร้องผู้ร้องเรียน

๕. ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๖. ระบุวัน เดือน ปี

๗. ระบุพยายเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

ช่องทางการร้องเรียน

๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://www.abtbangplub.go.th>

๒) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ส่งตรงมายังองค์การบริหารส่วนตำบล บางพลับ หมู่ ๓ ตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ๑๔๑๒๐

๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

๕) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๕-๖๙๑๕๙๓

๖) Email ของหน่วยงาน : ilovebangplub@gmail.com

๗) ร้องเรียนทาง Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๖



(นายปรีชา เหลืองบุษราคัม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ