****

**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส**

**ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ**

** อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง**

**คำนำ**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 7 ช่องทาง ประกอบด้วย

1. ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ หมู่ที่ 3 ตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ๑4120

2. เว็บไซต์ <https://www.abtbangplub.go.th> ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชั่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

3. เฟซบุ๊ค : องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

๔. ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

5. เบอร์โทรศัพท์ : 0 3569 1593

6. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ หมู่ที่ 3 ตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

7. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) : ilovebangplub.gmail.com

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

ศูนย์ปฏิบัตการต่อต้านการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

**สารบัญ**

|  |  |
| --- | --- |
| **เรื่อง** | **หน้า** |
| **บทนำ****บทที่ 1**หลักการณ์และเหตุผลวัตถุประสงค์ขอบเขตความหมายของเรื่องร้องเรียน | 1-21222 |
| **บทที่ 2 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต | 33 |
| **บทที่ 3 ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต | 44 |
| **บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตการบันทึกเรื่องร้องเรียนการติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ | 5-65666 |
| **บทที่ 5 ส่วนงานที่รับผิดชอบ**บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน | 77 |
| **บทที่ 6 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ แผนผังกระบวนการ**ตารางแสดงช่องทาง/ความถี่ในการตรวจสอบ/ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  | 8-989 |
| **ภาคผนวก**แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาแสการทุจริตและประพฤติมิชอบแบบคำร้องทั่วไปแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)แบบแจ้งผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนประกาศองค์การบริหารส่วนตําบลบางพลับ |  |

**บทนำ**

**บทที่ 1**

**1. หลักการณ์และเหตุผล**

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่นการส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และ สร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการ พัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่ามีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและ ประพฤติมิชอบ จากช่องทางการ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ โดยมี 7 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ตู้ไปรษณีย์ 2) เว็บไซต์ <https://www.abtbangplub.go.th> ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชั่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

3) เฟซบุ๊ค องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ 5) เบอร์โทรศัพท์ 0 3569 1593 6) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ หมู่ที่ 3 ตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง 7) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ilovebangplub.gmail.com ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบางพลับและตำบลโพธิ์รังนก เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน

2

เป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกันส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

**2. วัตถุประสงค์**

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

**3. ขอบเขต**

คู่มือการดำเนินการร้องเรียนฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการ เรื่องร้องเรียน 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 หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่ง หรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มี ตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น สรุป คำว่า การร้องเรียนการทุจริต หมายถึง การที่ประชาชน หรือบุคคลใด ๆแจ้งต่อ หน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อน หรือปัญหาที่เกิดจากการทุจริต หรือเพื่อให้หน่วยงาน ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

3

**บทที่ ๒**

**ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**1. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

- ช่วงเวลาที่พบเห็นการทุจริต

- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการ ทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึง ที่สุดแล้ว

- คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่อง เฉพาะกรณี

4

**บทที่ 3**

**ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

1. ตู้ไปรษณีย์ : องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ หมู่ที่3 ตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ๑4120

2. เว็บไซต์ : <https://www.abtbangplub.go.th> ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชั่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

3. เฟซบุ๊ค : องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

๔. ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

5. เบอร์โทรศัพท์ : 0 3569 1593

6. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ หมู่ที่ 3 ตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

7. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) : ilovebangplub.gmail.com

5

**บทที่ 4**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**1. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ โดยให้เจ้าหน้าที่ ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. กรอกข้อมูลแบบคำร้อง โดยใส่รายละเอียดให้ครบถ้วน

- ชื่อ - สกุลผู้ที่ร้องเรียน

- ชื่อ - สกุลผู้ถูกร้องเรียน

- ช่วงเวลาที่พบเห็นการทุจริต

- พฤติการณ์ที่พบเห็นการทุจริต

2. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

3. เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

4. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ

๑.ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑. ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒. แจ้งผลหรือดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

๔. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

6

**๒. การบันทึกเรื่องร้องเรียน**

๑. กรอกแบบฟอร์มการบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**๓. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

**๔. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ**

๑. รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

๒. รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตประจำปี

7

**บทที่ 5**

**ส่วนงานที่รับผิดชอบ**

**๑. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน**

**ผู้รับผิดชอบ** สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

**ช่องทางการติดต่อ** เบอร์โทรศัพท์ 0 3569 1593 ต่อ 11

**บทบาทหน้าที่** ดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อตานการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการ ทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับ มอบหมาย

8

**บทที่ 6**

**ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**และ แผนผังกระบวนการ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่แจ้งมายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

**1.ตารางแสดงช่องทาง/ความถี่ในการตรวจสอบ/ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ค | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านทางเบอร์โทรศัพท์ | วันและเวลาราชการ | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | วันและเวลาราชการ | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |

9

**2.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์

๒. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๓. ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ค

๔.ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนฯ

5.ร้องเรียนผ่านเบอร์โทรศัพท์สำนักงาน

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน

ไม่ยุติ แจ้งเรื่องผู้ร้องเรียน

สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ลงทะเบียนรับ/ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

 **ยุติเรื่อง** **ไม่ยุติเรื่อง**

**ภาคผนวก**

**แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาแส**

**การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

 ต.บางพลับ อ.โพธิ์ทอง จ.อ่างทอง 14120

 วันที่..................เดือน..............................พ.ศ. ...........................

เรื่อง ................................................................................................................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

 ข้าพเจ้า .......................................................................อายุ......................ปีอยู่บ้านเลขที่.............หมู่ที่............ตำบล .................................อำเภอ .................................จังหวัด .................................. โทรศัพท์..............................อาชีพ .................................................... เลขที่บัตรประชาชน ....................................ออกโดย ................................................วันออกบัตร ...........................วันหมดอายุ...........................มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจั้น พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง ........................................................................................................

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

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

1. .........................................................................จำนวน..................................ชุด
2. .........................................................................จำนวน..................................ชุด
3. .........................................................................จำนวน..................................ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ...................................................ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ.................................................เจ้าหน้าที่

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

- ๒ -

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ความเห็น................................................................ ความเห็น...........................................................

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

ลงชื่อ................................................................... ลงชื่อ...................................................................

 (นางสาวน้ำอ้อย บุญเลิศ) (นางสาวน้ำอ้อย บุญเลิศ)

 รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

 ปลัดองค์การบริหารสวนตำบลบางพลับ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

 ความเห็น.............................................................

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

ลงชื่อ...................................................................

 (นายปรีชา เหลืองบุษราคัม)

 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

**แบบคำร้องทั่วไป**

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

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

เรื่อง.........................................................................................................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

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 พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....................................................................................................................................................................................

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

 ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นจริง โดยเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นการแจ้งที่เป็นเท็จไม่สุจริตต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

 ขอแสดงความนับถือ

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

 (เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง)

วันที่....................เดือน........................................พ.ศ................................

 เวลา..........................................

**แบบแจ้งผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

 องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

 หมู่ที่ 3 ตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง

 จังหวัดอ่างทอง 14120

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

เรื่อง..................................................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

อ้างถึง ...............................................................................................

สิ่งที่ส่งมาด้วย ....................................................................................

 ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ได้แจ้งหนังสือตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านที่ได้แจ้งไว้ที่ศูนย์ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับตามหนังสือรับที่อ้างถึงนั้น

 องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับได้รับแจ้งการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว

 ผลสรุปได้ว่า......................................................................................................................................

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

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

รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ หากท่าไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้ท่านแจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานใหม่มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับเพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

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

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

****

**ประกาศองค์การบริหารส่วนตําบลบางพลับ**

**เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน**

**กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่**

**องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ**

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

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐทางองค์การบริหารส่วน ตําบลบางพลับ มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทําหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริม คุ้มครองจริยธรรม ในองค์การบริหารส่วนตําบลบางพลับ เพื่อให้การดําเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบล บางพลับ เป็นไปตามอํานาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกําหนด หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตําบลบางพลับ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศองค์การบริหารส่วนตําบลบางพลับ เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตําบลบางพลับ

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานส่วนตําบล และพนักงานจ้างใน องค์การบริหารส่วนตําบลบางพลับ

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสําหรับ ตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตําแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อํานาจในตําแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คําสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่า

-2-

การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึง การประมาท เลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วย ความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คํานึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กําหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนําเรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดําเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดําเนินการภายในเวลา สิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการ ตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนดําเนินคดี หรือ อื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

**หลักเกณฑ์การร้องเรียน**

๑. ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน เสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตําบลบางพลับ ดังนี้

- การทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

- กระทําความผิดต่อตําแหน่งหน้าที่ราชการ

- ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กําหนดให้ต้องปฏิบัติ

- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินเวลาอันสมควร

- กระทํานอกเหนืออํานาจหน้าที่หรือขัดต่อกฎหมาย

๒. ต้องเป็นเรื่องที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาด หลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

**รายละเอียดข้อมูลการร้องเรียน**

๑. ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน

๒. ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

-3-

๓. การกระทําทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือ พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทําดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดําเนินการสืบสวน สอบสวน)

๔. คําร้องผู้ร้องเรียน

๕. ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

6. ระบุวัน เดือน ปี

๗. ระบุพยายเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

**ช่องทางการร้องเรียน**

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

2) 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 ๐๓๕-691593

6) Email ของหน่วยงาน : ilovebangplub@gmail.com

๗) ร้องเรียนทาง Facebook : องค์การบริหารส่วนตําบลบางพลับ

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

 ประกาศ ณ วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ.2566



(นายปรีชา เหลืองบุษราคัม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ