



คู่มือปฏิบัติงานนิติกร เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนและปรึกษาปัญหากฎหมาย
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า
อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว ได้ประกาศ เรื่อง นโยบายไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๗ แล้วนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนรวมไม่ให้เกิดเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว ใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน จึงจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้ผู้ต้องการร้องเรียนหรือ แจ้งเบาะแส การทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางเดียวกัน และเพื่อให้การดำเนินการตาม กระบวนการสืบ ข้อเท็จจริง จนถึงกระบวนการสุดท้ายของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิ ชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ และกฎหมาย หนังสือสั่งการ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน ผลประโยชน์ทับซ้อน หวังว่าคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการดำเนินการตามระเบียบต่อไป

หน่วยตรวจสอบภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว
อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ	๒
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๓
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียนและร้องทุกข์	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ	๓
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	๔
ภาคผนวก	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๖
แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๗

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ และกฎหมาย หนังสือสั่งการ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก ความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มี ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง การกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนรับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการ ประเมินผลการให้สม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใส ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริต ประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า จึงได้ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณี การร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ร้องเรียนบุคคลในกรณีมีข้อพิพาท ระหว่างบุคคลภาคประชาชน การ ร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่างๆ องค์การบริหารส่วน ตำบลบึงกุ จะมีการเก็บรักษา เรื่องราว ไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า หมู่ที่ ๔ บ้านโคกสวรรค์ ตำบลหนองหว้า อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ๓๙๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการ ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อ ร้องเรียนและร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

/๒. คำจำกัดความ...

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมาย หนังสือสั่งการ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง กรรร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด โดยผ่านช่องทางอันได้แก่

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว หมู่ที่ ๔ บ้านโคกสวรรค์ ตำบลหนองหัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ๓๙๐๐๐

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว อีเมลล์ admin@thnongwa-nongbualamphu.go.th โทรศัพท์ ๐๔๒-๓๑๕-๙๖๓ / โทรสาร ๐๔๒-๓๑๕-๙๖๓

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด จะได้รับการรักษาเป็นความลับ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติ มิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว

การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว เปิดให้บริการ วันจันทร์ - วันศุกร์ (เว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

/๓.ดำเนินการ...

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
อีเมลล์ admin@thnongwa-nongbualamphu.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
โทรศัพท์ ๐๔๒-๓๑๕-๙๖๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
โทรสาร ๐๔๒-๓๑๕-๙๖๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑๑.๑ การยกย่องกตัญญู

๑๑.๒ การติดสินบนและการคอร์รัปชัน

๑๑.๓ การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน

๑๑.๔ การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง

๑๑.๕ การเรียกรับทรัพย์สิน หรือ สิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๑๒.๑ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา ทราบภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชา ทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๑๒.๒ หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๓.๓ ให้จัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทุกเดือน และ

/๔.เผยแพร่ให้...

เผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

๑๔. มาตรฐานงาน

๑๔.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๔.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้ากำหนดขึ้น

๑๖. จัดทำโดย

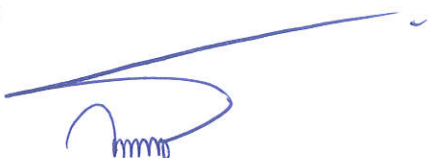
หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

อีเมลล์ admin@thnongwa-nongbualamphu.go.th

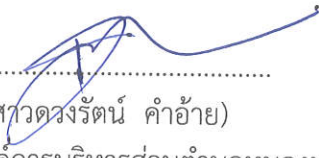
โทรศัพท์ ๐๔๒-๓๑๕-๙๖๓

โทรสาร ๐๔๒-๓๑๕-๙๖๓

(ลงชื่อ).....

(นายวัชรศักดิ์ จันทะสิม)

ตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน
วันที่.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวดวงรัตน์ คำอ้าย)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า
วันที่.....

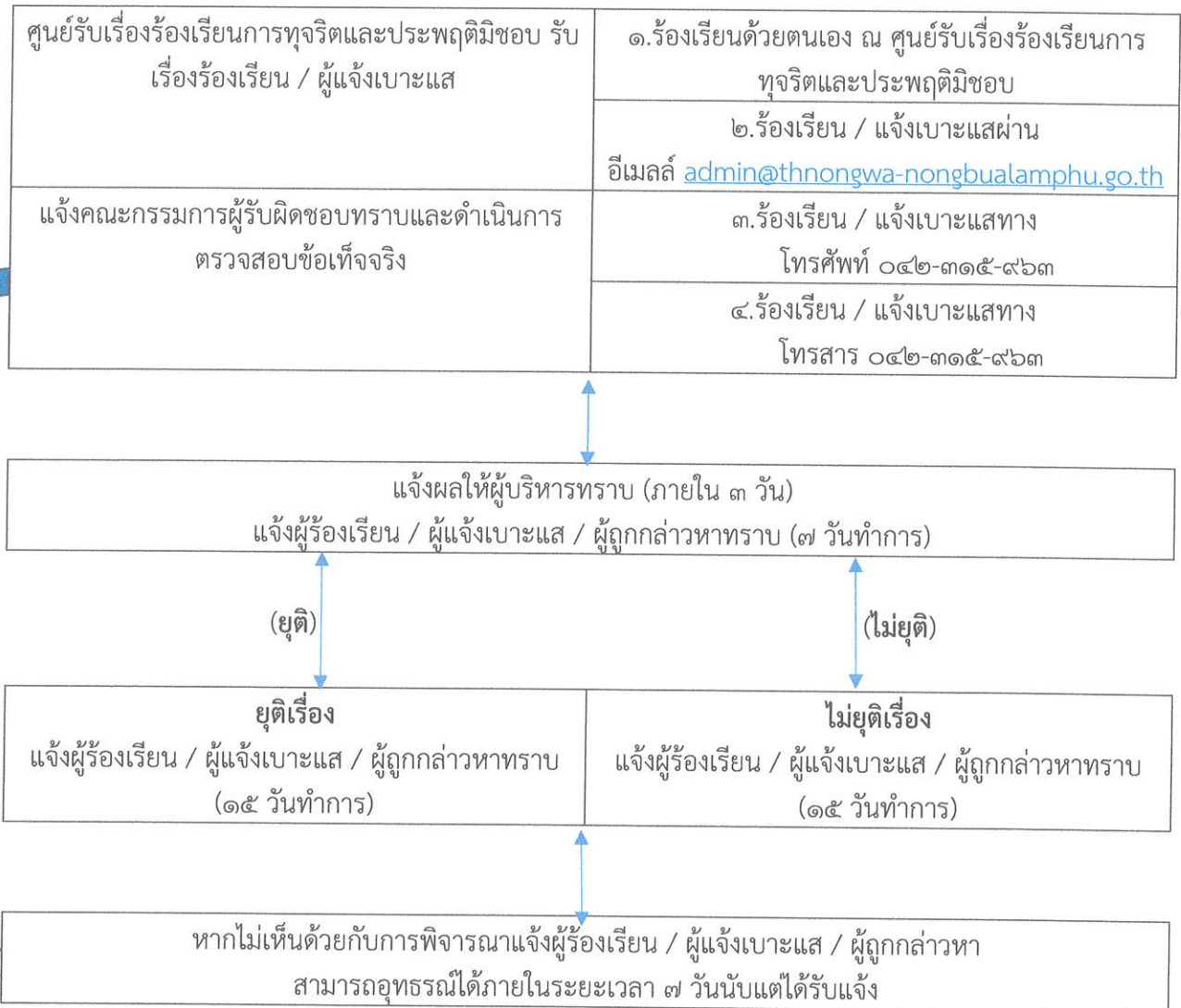
(ลงชื่อ).....

(นายเวียร วงสิงห์)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า
วันที่.....

ภาคผนวก

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



แบบฟอร์มคำร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

ตามที่ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลหนองหว้า อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

มีความประสงค์จะ.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เรียน หัวหน้าส่วนราชการ

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

ลงชื่อ.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

/๘.เรียนนายก...

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว

ลงชื่อ.....
(.....)
ตำแหน่ง.....

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว

ลงชื่อ.....
(.....)
ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว

เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

() สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

() สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ

() ภาพประกอบ (ถ้ามี) จำนวน.....ฉบับ

() เอกสารอื่นๆ จำนวน.....ฉบับ

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสารให้กับผู้ยื่นคำร้อง ไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และ จัดทำเอกสารให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถ สอบถามได้ที่ โทรศัพท์ ๐๔๒-๓๑๕-๙๖๓ ในวันและเวลาราชการ

ชื่อ.....ผู้รับคำร้อง
(.....)

ชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้อง.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ.
