

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก
อำเภอจาว จังหวัดลำปาง

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

www.nakea-lampang.go.th

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรของหน่วยงาน ทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๑.๓ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

(๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๖) ระบุวัน เดือน ปี

(๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

(๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

(๒) ข้อร้องเรียนที่มีระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

(๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๑.๖ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเอง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก เลขที่ ๑๒๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลนาแก อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ๕๒๑๑๐

(๒) ร้องเรียนทางจดหมาย/ไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก เลขที่ ๑๒๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลนาแก อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ๕๒๑๑๐

(๓) ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์

(๓.๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โทร. ๐ ๕๔๒๖ ๑๒๒๓

(๓.๒) สายด่วนผู้บริหาร : นายก อบต.นาแก ๐๘ ๑๑๕๖ ๕๕๖๗,

ปลัด อบต.นาแก ๐๘ ๔๘๙๔ ๕๗๕๖

(๓.๓) หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๔๒๖ ๑๐๓๐

(๔) ร้องเรียนผ่าน เว็บไซต์ อบต.นาแก : www.nakae-lampang.go.th

(๕) ร้องเรียนผ่านอีเมล อบต.นาแก : ๑๒๙nakae@gmail.com

(๖) ร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์

(๖.๑) เฟซบุ๊ก อบต.นาแก : อบต.นาแก อำเภองาว จังหวัดลำปาง

(๖.๒) ไลน์ อบต.นาแก : รวมพลคนนาแก

(๗) ร้องเรียนผ่านผู้รับฟังความคิดเห็นและเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๓. กรณีที่ผู้บริหารท้องถิ่นเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๔. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้บริหารท้องถิ่น ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้บริหารท้องถิ่น และยุติเรื่อง

๕. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๖. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้บริหารท้องถิ่น ภายในเวลาที่กำหนด หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจเสี่ยงได้ คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการได้

๗. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีและผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๘. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ให้ดำเนินการดังนี้

(๘.๑) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

(๘.๒) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการ

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การรับแจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก เลขที่ ๑๒๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลนาแก อำเภองาว จังหวัดลำปาง ๕๒๑๑๐

๒. ร้องเรียนทางจดหมาย/ไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก เลขที่ ๑๒๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลนาแก อำเภองาว จังหวัดลำปาง ๕๒๑๑๐

๓. ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์

(๓.๑) ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โทร. ๐ ๕๔๒๖ ๑๒๒๓

(๓.๒) สายด่วนผู้บริหาร : นายก อบต.นาแก ๐๘ ๑๑๕๖ ๕๕๖๗,

ปลัด อบต.นาแก ๐๘ ๔๘๙๔ ๕๗๕๖

(๓.๓) หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๔๒๖ ๑๐๓๐

๔. ร้องเรียนผ่าน เว็บไซต์ อบต.นาแก : www.nakae-lampang.go.th

๕. ร้องเรียนผ่านอีเมล อบต.นาแก : ๑๒๙nakae@gmail.com

๖. ร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์

(๖.๑) เฟซบุ๊ก อบต.นาแก : อบต.นาแก อำเภองาว จังหวัดลำปาง

(๖.๒) ไลน์ อบต.นาแก : รวมพลคนนาแก

๗. ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็นและเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

๒. ร้องเรียนทางจดหมาย/ไปรษณีย์

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก
 เลขที่ ๑๒๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลนาแก อำเภองาว
 จังหวัดลำปาง ๕๒๑๑๐

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

-ศูนย์รับเรื่องราร้องเรียนร้องทุกข์ :

โทรศัพท์ ๐ ๕๔๒๖ ๑๒๒๓

-สายด่วนผู้บริหาร :

นายก อบต.นาแก : ๐๘๑-๑๕๖๕๕๖๗

ปลัด อบต.นาแก : ๐๘๔-๘๙๔๕๗๕๖

๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.นาแก

www.nakae-lampang.go.th

๕. ร้องเรียนผ่านอีเมลล์ อบต.นาแก

129nakae@gmail.com

๖. ร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์

-เฟซบุ๊ก อบต.นาแก :

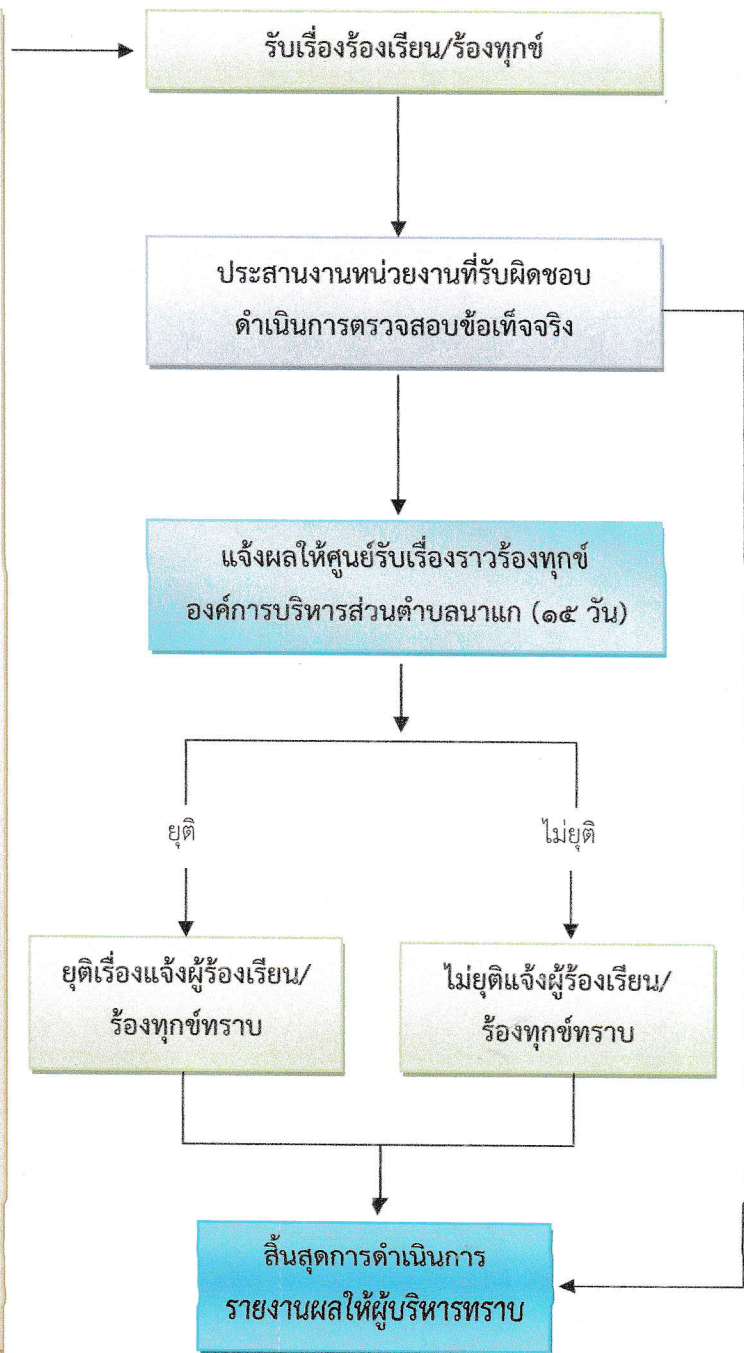
อบต.นาแก อำเภองาว จังหวัดลำปาง

-ไลน์ อบต.นาแก :

รวมพลคนนาแก

๗. ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น และ

รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ องค์กรบริหารส่วนตำบลนาแก รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ สรุปลงความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและ พิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

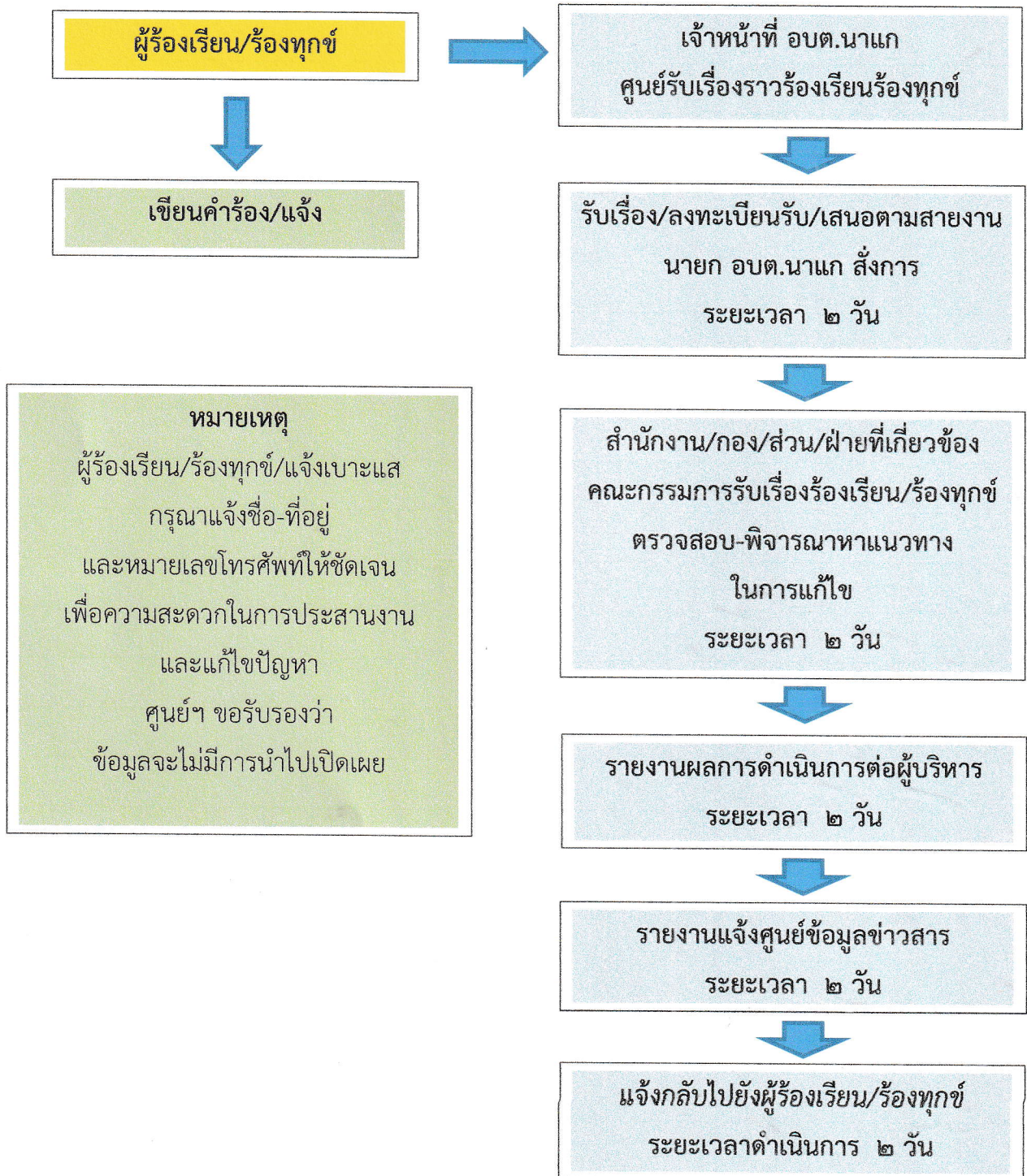
๖) เจ้าหน้าที่ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอ ผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

๙) เจ้าหน้าที่ จัดเก็บเรื่อง

แผนผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอวัง จังหวัดลำปาง



สรุป กระบวนการบริการ ๕ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๕ วัน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
๑. ร้องเรียนด้วยตัวเอง - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์
๒. ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย/ ไปรษณีย์ - ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก เลขที่ ๑๒๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลนาแก อำเภองาว จังหวัดลำปาง ๕๒๑๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ - ศูนย์รับเรื่องราร้องเรียนร้องทุกข์ : ๐ ๕๕๒๖ ๑๒๒๓ - สายด่วนนายก อบต.นาแก : ๐๘๑-๑๕๖๕๕๖๗ ปลัด อบต.นาแก : ๐๘๔-๘๘๔๕๗๕๖	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.นาแก : www.nakae-lampang.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๕. ร้องเรียนผ่านอีเมลล์ อบต.นาแก : 129nakae@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๖. ร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ - เฟซบุ๊ก อบต.นาแก : อบต.นาแก อำเภองาว จังหวัดลำปาง - ไลน์ อบต.นาแก : รวมพลคนนาแก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๗. ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนร้อง ทุกข์ และรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก
อำเภอวัง จังหวัดลำปาง ๕๒๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
.....โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
.....*ออกโดย*วันออกบัตรวันหมดอายุ
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วน
ตำบลนาแก พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสดการต่อต้านการทุจริต
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

ความคิดเห็น หัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....
(ลงชื่อ).....
(.....)

ความคิดเห็น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

.....
.....
(ลงชื่อ).....
(.....)

ความคิดเห็น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

.....
.....
(ลงชื่อ).....
(.....)

