

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

www.nakea-lampang.go.th

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรของหน่วยงาน ทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาแกของเสียข้าง ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต. นาแก ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต.นาแก ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site : www.nakae-lampang.go.th ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
๓. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การรับแจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ทำการ อบต.นาแก หมู่ที่ ๒ ต.นาแก อ.งาว จ.ลำปาง ๕๒๑๑๐

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางจดหมาย ที่ อบต.นาแก อ.งาว จ.ลำปาง ๕๒๑๑๐

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

* นายก อบต.นาแก ๐๖๑-๓๔๗-๒๒๙๗

* ปลัด อบต.นาแก ๐๘๔-๘๙๔-๕๗๕๖

* สำนักงาน อบต.นาแก ๐๕๔-๒๖๑๒๒๓

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Web Side : www.nakae-lampang.go.th

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน e-mail address : 129nakae@gmail.com

๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรับความคิดเห็น

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแส

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ใช้ถ้อยคำสุภาพ

ระบุ วัน เดือน ปี ที่
ร้องเรียน

แจ้งชื่อ ที่อยู่ ของ
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้
อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร
ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้ง
เบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน อบต.
ได้ชัดเจนเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถส่ง
หนังสือโดยตรง เจ้าหน้าที่ธุรการ

หรือช่องทาง web site:
www.nakae-lampang.go.th

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

1

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง
ที่ทำการ อบต.นาแก หมู่ที่ ๒

2

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางจดหมาย
ที่ทำการ อบต.นาแก หมู่ที่ ๒ ต.นาแก
อ.งาว จ.ลำปาง ๕๒๑๑๐

3

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางศูนย์บริการ
ประชาชนในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์
นายก อบต.นาแก ๐๖๑๓๔๗๒๒๙๗
ปลัด อบต.นาแก ๐๘๔๘๙๔๕๗๕๖
สำนักงาน อบต.นาแก ๐๕๔-๒๖๑๒๒๓

4

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Web Site:
www.nakae-lampang.go.th

5

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน
E-mail address:
Nakae129@gmail.com

6

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน
ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และ
รับความคิดเห็น

ดำเนินการทันที ตามขั้นตอนและ
แจ้งผลดำเนินการให้
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ
ภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ สรุปลักษณะเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบ
- ๙) เจ้าหน้าที่ จัดเก็บเรื่อง

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
๑. ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๒. ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย/ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๓. ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในเบื้องต้นทางหมายเลขโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
๕.ร้องเรียนผ่านอีเมลหน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๖.ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 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
.....ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วน
ตำบลนาแก พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

/ เรียนหัวหน้า...

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

