



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็นมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมในองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น เรื่องหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือเจ้าหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือเจ้าหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษาเงิน หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเงินเล่าในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึงข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึงการส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมล ติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการ

ตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนดำเนินคดี หรืออื่นๆตามระเบียบข้อกฎหมาย

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานหลักฐานบุคคลแน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน)

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๓.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานหลักฐาน พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีปรากฏแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหลักฐานหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ

๓.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อความร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๕.๑ ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

๓.๕.๒ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น

๓.๕.๓ ไปรษณีย์ปกติ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น ๙/๑ หมู่ ๖ ตำบลวังเย็น

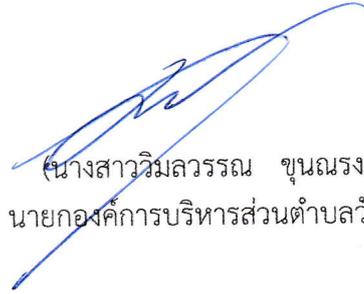
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

๓.๕.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.wangyen.go.th

๓.๕.๕ ร้องเรียนผ่าน Facebook www.facebook.com/อบตวังเย็น-จังหวัดนครปฐม

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางสาววิมลวรรณ ชุณณรงค์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการงาน การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น



สารบัญ

หน้า

๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
๖. ช่องทางการร้องเรียน	๓
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๘. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๔
๙. การรายงานผลการดำเนินการ	๔
๑๐. มาตรฐานงาน	๔

ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการ การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึง รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่นการให้หรือรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียนได้

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

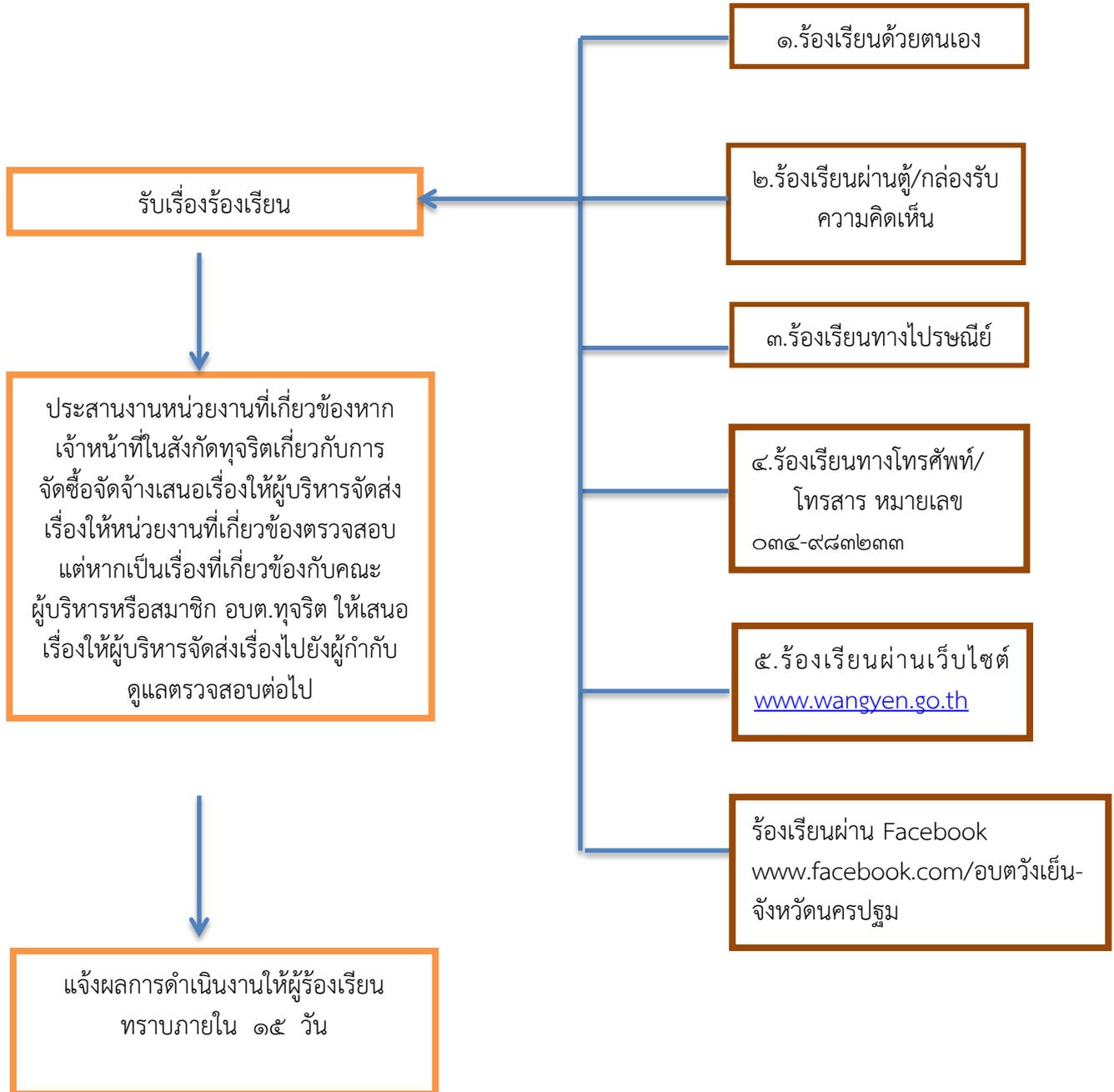
การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

๔.๑ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็นเป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๒ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น เป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๓ หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๖. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น

๓. ไปรษณีย์ปกติ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น ๙/๑ หมู่ ๖ ตำบลวังเย็น อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

๔. โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐๓๔-๙๘๓๒๓๓

๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.wangyen.go.th

๖. ร้องเรียนผ่าน Facebook www.facebook.com/อบตวังเย็น-จังหวัดนครปฐม

๗. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๗.๑ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

(๑) การรับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุ ดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็นเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบ

ใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น ได้รับเรื่อง ร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน ทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็นวินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณามอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไข ปัญหาหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหาก

เป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๗.๒ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การรับสินบน หรือทุจริตต่อหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือผู้มีอำนาจกำกับดูแล เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๗.๓ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้กองค้การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๘. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนติดตามผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๙. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๐. มาตรฐานงาน

การดำเนินการตามข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด