



คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง  
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

โทร. ๐๓๔ - ๙๖๖๗๒๓

[www.banyango-npp.go.th](http://www.banyango-npp.go.th)

## คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

ทั้งนี้ เพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
<b>บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน</b>	
คำจำกัดความ	๓
มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๕
การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่างๆ	๕
ส่วนงานรับผิดชอบ	๖
<b>บทที่ ๓ แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน</b>	๗
การทุจริตและประพฤติมิชอบ	
<b>บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	
ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน	๘
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๘
การติดตามและประเมินผล	๘
<b>ภาคผนวก</b>	
- แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น)	
- แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	



## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางจัดตั้งขึ้น เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และยังมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชันการส่งเสริมและการคุ้มครองจริยธรรมแก่บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ทุกระดับ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

นอกจากนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ยังมีเจ้าหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางต่างๆ ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗ และ มาตรา ๔๗ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป”

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล อย่างยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

### ๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนเสร็จสิ้นกระบวนการ



## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### ๑. คำจำกัดความ

\* การร้องเรียน หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดีในกรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย ฎระเบียบ การทุจริต การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือการกระทำใดๆ ซึ่งเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ

\* เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียสามารถร้องเรียนเมื่อผลการกระทำผิดต่าง ๆ ดังนี้

๑. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ จริยธรรมและจรรยาบรรณ
๓. การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
๔. การทุจริตต่อหน้าที่
๕. การใช้อำนาจในทางมิชอบ เพื่อแสดงหาผลประโยชน์ส่วนตน และผู้อื่น
๖. การใช้ทรัพย์สิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกใด ๆ ของหน่วยงาน โดยมีได้รับอนุญาต
๗. การไม่รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เมื่อเกิดเหตุแห่งการขัดแย้ง
๘. การเปิดเผยข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางโดยมิได้รับอนุญาต
๙. การเรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ จากประชาชนผู้มาขอรับบริการ

- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้จ่ายเงินอย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชันต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริงหรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

- พยาน หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวน พนักงานผู้มีอำนาจสอบสวน พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดี หรือศาล

- ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่าได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดี หรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้ และให้หมายความรวมถึงตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดด้วย

- การทุจริต หมายถึง การที่พนักงานหรือผู้บริหารมีเจตนากระทำโดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิด ข้อมูลหรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสดงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ทั้งทางตรงและทางอ้อม

- ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

๑. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๒. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติกรรมที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๓. การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๔. การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

- ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

- ประเภทของการทุจริตตามหลักสากล แบ่งออกเป็น ๗ ประเภท คือ

๑. การยกยอกทรัพย์สิน

๒. การติดสินบนการคอร์รัปชัน

๓. การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน

๔. การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง

๕. อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์

๖. การฟอกเงิน

๗. ทรัพย์สินบุคคล

## ๒. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

### มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียน และพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความระมัดระวัง โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดโดยเฉพาะ ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้ จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุดด้วยระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

๓. พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ถ้อยคำ ในฐานะผู้ร้องเรียนหรือพยาน จะได้รับความคุ้มครองพยาน

๔. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง จะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่ลดตำแหน่งลงโทษ หรือผู้ให้ผลกระทบทางลบต่อพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นอาจจะขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำให้หน่วยงานราชการเสียหาย

### ๓. ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน สามารถร้องเรียนเรื่องการทุจริตเข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. Banner รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหน้าเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง  
[www.banyango-npp.go.th](http://www.banyango-npp.go.th)
๒. ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิด บัตรสนเท่ห์ หนังสือ
๓. ผ่านทางจดหมาย/ไปรษณีย์ จ่าหน้าถึง นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง  
ที่อยู่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง เลขที่ ๕๓/๒ หมู่ที่ ๘ ตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม  
จังหวัดนครปฐม ๗๐๐๐๐
๔. ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วน  
ตำบลบ้านยาง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง เลขที่ ๕๓/๒ หมู่ที่ ๘ ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง  
นครปฐม จังหวัดนครปฐม
๕. สายด่วนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง โทรศัพท์ ๐๘๖ - ๓๐๓ - ๐๘๙๒
๖. สายตรง นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง โทรศัพท์ ๐๘๔ - ๙๔๕ - ๙๔๙๗
๗. Email ของหน่วยงาน

### ๔. การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่าง ๆ

#### ๔.๑ ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ [www.banyango-npp.go.th](http://www.banyango-npp.go.th)

๒. เลือกเมนู/การให้บริการ

๓. เมฆมุมขวามือ เลือกเมนูช่องทางการร้องเรียนเรื่องการทุจริต
๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียน แนบเอกสาร รูปภาพ
๕. กรอกช่องชื่อ - นามสกุล : ให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียน
๖. กรอกช่องที่อยู่
๗. กรอกช่องโทรศัพท์
๘. กรอกอีเมล กดปุ่มส่ง

#### ๔.๒ วิธีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูลด้วยตนเองเป็นลายลักษณ์อักษร

๑. แจ้งชื่อ - นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน เบอร์โทรศัพท์ และอีเมล ของผู้  
ร้องเรียนอย่างชัดเจน
๒. แจ้งชื่อ - นามสกุล ของผู้ถูกกล่าวหาอย่างเพียงพอ
๓. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๔. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน  
ว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือช่องทางแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถ  
ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๕. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)



#### ๔.๓ การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

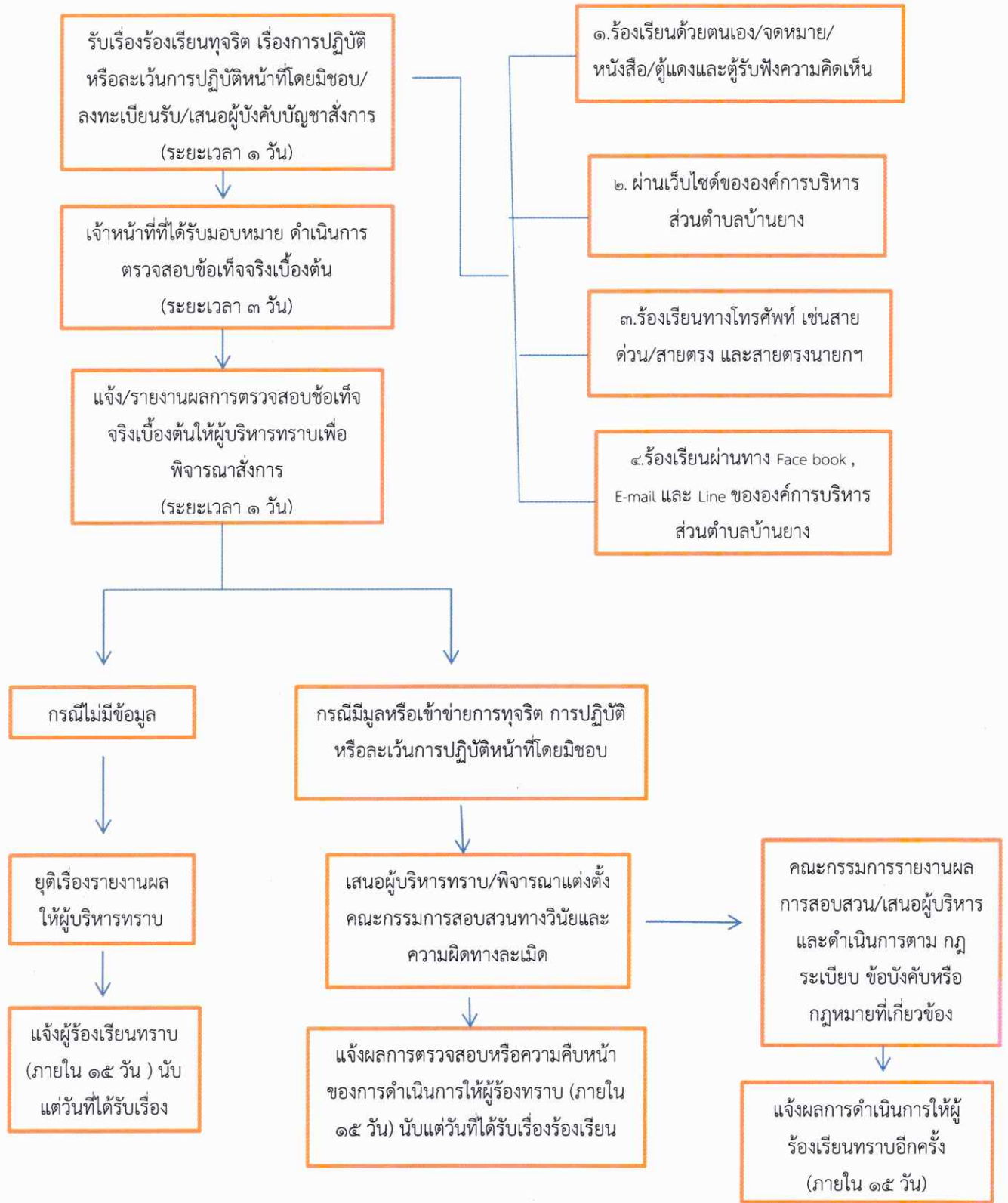
๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### ๕. ส่วนงานรับผิดชอบ

มอบหมายงานนิติกร สำนักปลัด มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบการปฏิบัติ หรือละเว้นหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ



## บทที่ ๔

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

## ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วย
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางรับทราบ

## ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามาถึงศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๘๖ - ๓๐๓๐๘๕๒)	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

## ๓. การติดตามและประเมินผล

๓.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๓.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๓.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน/จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



# ภาคผนวก

แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น)

ที่ นฐ ๗๕๙๐๑(เรื่องร้องเรียน)/.....

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง  
๕๓/๒ หมู่ที่ ๘ ตำบลบ้านยาง  
อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม  
๗๓๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน เรื่อง .....ลงวันที่ .....

ตามที่ท่านได้ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านศูนย์รับรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น ๆ .....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามระเบียบรับเรื่อง เลขที่รับ.....ลงวันที่..... ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ได้พิจารณาและตรวจสอบเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า..... โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้

.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายประเสริฐ สอพุก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง  
โทร/โทรสาร ๐-๓๔๙๖-๖๗๒๓



## แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ถือบัตร.....เลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณี.....  
.....  
.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน