



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



คู่มือ ร้องเรียนการทุจริตฯ
สำหรับเจ้าหน้าที่

จัดทำโดย ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ได้ช้อยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติราชการและประชาชน ตลอดจนอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งจำเป็นจะต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ฝ่ายนิติการ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
มีนาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒
ระยะเวลาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๕
การรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๕
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๕
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว จึงจัดให้มีช่องทางในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น โดยกำหนดให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยปฏิบัติตามคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เลขที่ ๕๕ หมู่ ๗ ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- ๒) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เลขที่ ๕๕ หมู่ ๗ ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐)
- ๓) ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- ๔) ร้องเรียนทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา www.aypao.go.th หัวข้อ “ร้องเรียนการทุจริต”

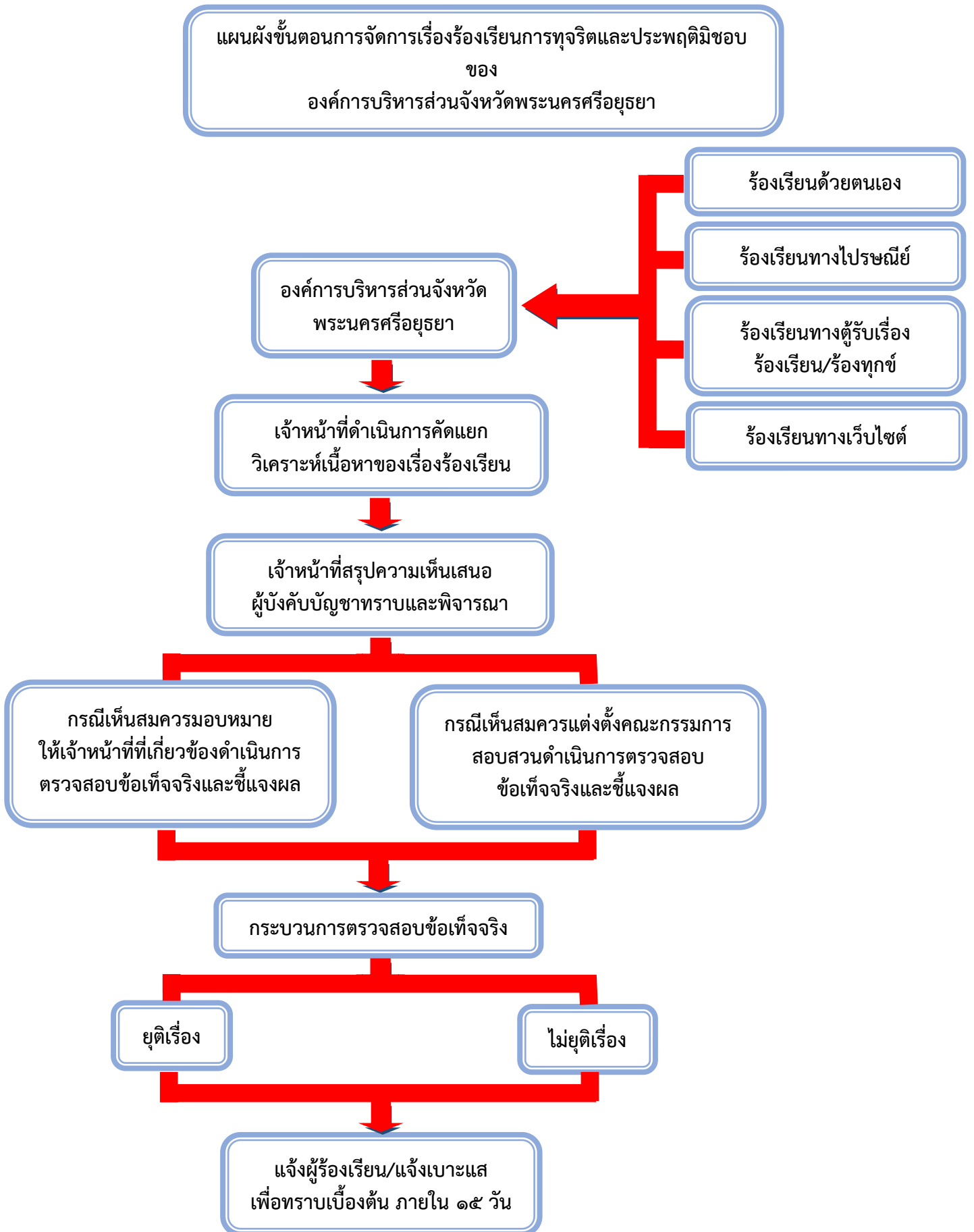
๘. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

- (๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- (๒) เจ้าหน้าที่ดำเนินการคัดแยก วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (๓) เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- (๔) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และชี้แจงผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- (๕) แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- (๖) เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตามความก้าวหน้าในการจัดการเรื่องร้องเรียน
- (๗) เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- (๘) รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๙. ระยะเวลาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน	ระยะเวลา
๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง	๕ นาที
๒. เจ้าหน้าที่ดำเนินการคัดแยก วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕ นาที
๓. เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา	๓๐ นาที
๔. เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และชี้แจงผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓๐ นาที
๕. แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้น	ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันเวลาที่ยื่นคำขอ
๖. เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตามความก้าวหน้าในการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓๐ นาที
๗. เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร	๓๐ นาที
๘. รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๓๐ นาที

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑๑.๑.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายอันเนื่องมาจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑๑.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกลั่นแกล้งหรือสร้างความเสียหายแก่บุคคลและต้องมีหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนพยานหลักฐานที่แน่นอน

๑๑.๒ ข้อร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ และต้องประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

๑๑.๒.๑ ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ผู้ร้องเรียน

๑๑.๒.๒ ชื่อ - นามสกุล ของผู้ถูกกล่าวหาเรื่องเรียน

๑๑.๒.๓ ระบุวันเดือนปีที่ร้องเรียน

๑๑.๒.๔ ระบุช่วงเวลาการกระทำความผิด

๑๑.๒.๕ ระบุพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือการกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๒.๖ ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๓ กรณีการร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็นหรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

๑๑.๔.๑ ข้อร้องเรียนมิได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร

๑๑.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๑๑.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๑๑.๒

๑๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๓. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑๓.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกองคการบริหารส่วนจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเป็นลักษณะบัตริสนท่ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณี แวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑๓.๒ กรณีที่นายกองคการบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๑๓.๓ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งนำความเห็นเสนอผู้บริหารท้องถิ่น ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการทุจริตการจัดซื้อ จัดจ้างเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นกรกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอความเห็น ต่อนายกองคการบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาสั่งยุติเรื่อง

๑๓.๔ ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้ บุคลากรผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นทางการและให้การคุ้มครองพยานที่เกี่ยวข้อง

๑๓.๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการสอบสวนต่อนายก องคการบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

๑๔. การรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใดให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลา ๑๕ วัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๑๕. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑๕.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

๑๕.๒ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑

๑๕.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๑๕.๔ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๕๔๒

๑๕.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๑๕.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริต/ร้องเรียนการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/ร้องเรียนการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตามข้างต้น
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)