

**อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก**

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบุญมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม การคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ องค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบุญได้ทบทวนแนวทางปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของงานนิติการ สำนักปลัด และองค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบุญหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เบาะแสด้านทุจริตและ ประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐาน

## สารบัญ

### เรื่อง

### หน้า

หลักการและเหตุผล

วัตถุประสงค์

การร้องเรียน / การแจ้งเบาะแส

หลักเกณฑ์ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติ

การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน

การติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบุญมีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน ด้านการป้องกันและทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้ สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบุญทุกระดับ กำหนดมาตรการการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและ สร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนานาน ากยุทธการป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่ วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดี มี ความพึงพอใจ และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ร้องทุกข์ ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบุญ ประกอบด้วย

- ๑) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบุญ ต.บางสมบุญ อ.องครักษ์ จ.นครนายก ๒๖๑๒๐
- ๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบุญ [www.bangsomboon.go.th](http://www.bangsomboon.go.th)
- ๓) เฟสบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบุญ (ที่นี่ อบต.บางสมบุญ)
- ๔) มาด้วยตนเอง
- ๕) ทางโทรศัพท์ ๐๓๗-๓๐๐-๑๖๗

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบุญ จำเป็นต้อง ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้

การอภิบาลการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒ วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำเป็นแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๓.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เปรื่องรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓.๓ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๔ คำนึงจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕ ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำ รายงานการป้องกันการทุจริต และการคุ้มครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

## ๔ การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ ต.บางสมบูรณ์ อ.องครักษ์ จ.นครนายก  
๒๖๑๒๐

๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ [www.bangsomboon.go.th](http://www.bangsomboon.go.th)

๓) เฟสบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ (ที่นี้ อบต.บางสมบูรณ์)

๔) มาด้วยตนเอง

๕) ทางโทรศัพท์ ๐๓๗-๓๐๐-๑๖๗

## **๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

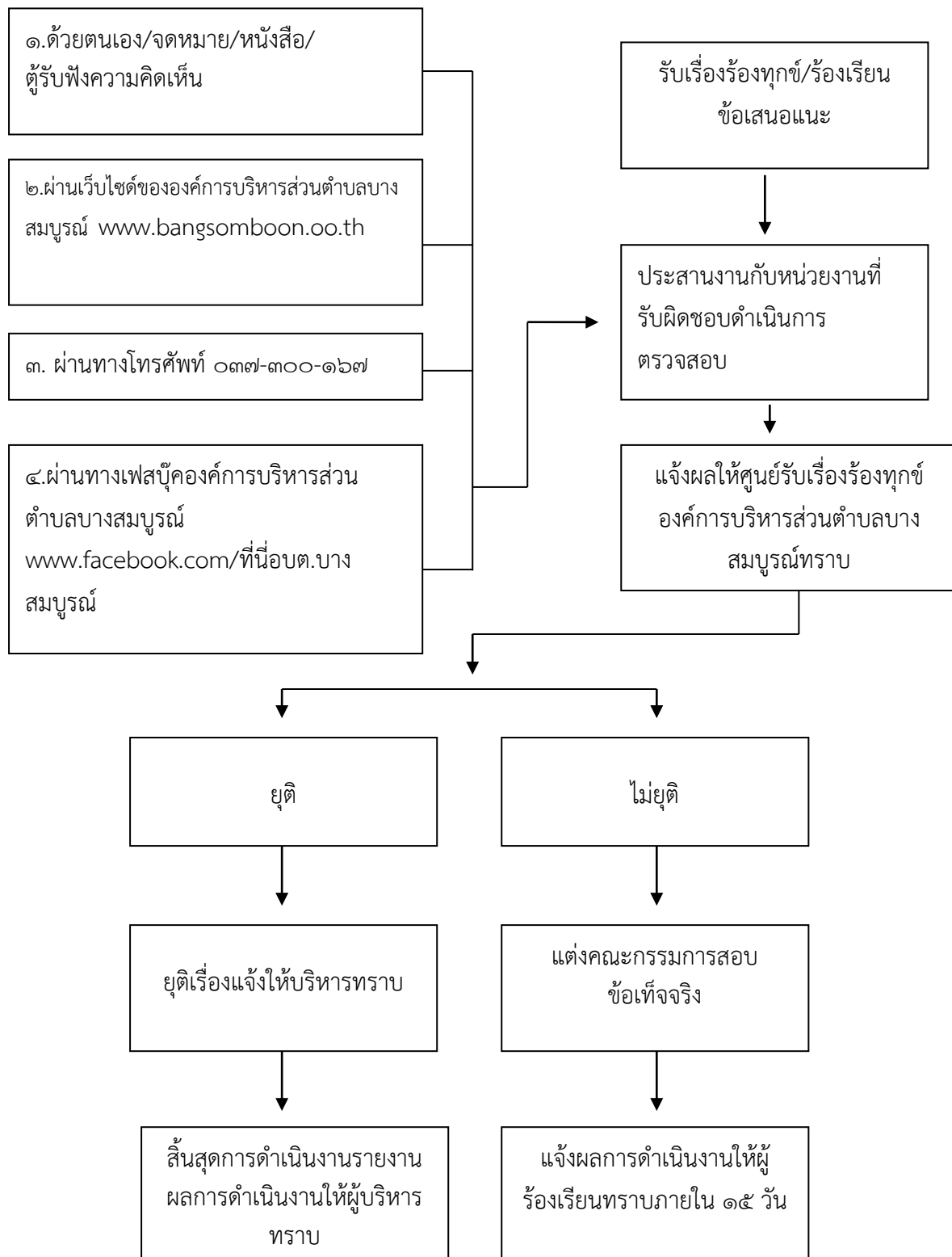
๕.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส

๕.๒ วัน /เดือน / ปีของหนังสือร้องเรียน แจ้งเบาะแส

๕.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน เรื่องแจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล  
ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอที่ สามารถ  
ดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๕.๔ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

## ๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๗ . ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบุญ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                      | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.บางสมบุญ | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ                                         |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>๐๓๗-๓๐๐-๑๖๗                          | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                         |          |
| ร้องเรียนทาง Facebook                                        | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                         |          |
| ร้องเรียนทางเว็บไซต์<br>www.bangsomboon.go.th                | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                         |          |

## ๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑ กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยวาจา บันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อ พร้อมหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อมิให้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ใน คำร้อง เว้นแต่กรณีที่น่ายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบุญเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หรือประโยชน์ของสาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๘.๒ กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑) มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้อง จะสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพหุการณ์เกี่ยวกับ เรื่องนั้นตามสมควร

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องมีใบมอบอานาจดมาด้วย

๙.๓ เมื่อศูนย์ฯได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนให้ลงทะเบียนรับเรื่องที่กำหนดไว้โดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์พิจารณาสั่งการทันที

๙.๔ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์ฯแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่องโดยการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อรับทราบหรือแจ้งผลดังกล่าวลงทะเบียนทางไปรษณีย์ทะเบียนตอบรับ

#### **๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

-กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

-ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องอย่างชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

-ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำเป็นบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑ . ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายในวันที่ ๑๕ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ทราบ

-รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์รายงานให้ศูนย์ฯรับเรื่องร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ทราบทุกเดือน

-รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

#### ๑๓ .มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์ Facebook เว็บไซต์ ให้ศูนย์ฯดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔.จัดทำโดยศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบุญ

เบอร์โทรศัพท์ ๐๓๗-๓๐๐-๑๖๗

เว็บไซต์ [www.bangsomboon.go.th](http://www.bangsomboon.go.th)

Facebook ที่นี่ อบต.บางสมบุญ

ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบุญ