



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

เรื่อง หลักเกณฑ์มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการ จัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง เรื่อง หลักเกณฑ์มาตรการ และ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการ จัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงาน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่าง ใดอย่างหนึ่ง ซึ่ง มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิ ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ต่อ ประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่ กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อม กับแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา สิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียน

ไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนอง สิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนดำเนินคดีหรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่ บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตาม สมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือแจ้งช่องทางแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการ สืบสวน สอบสวน)

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๖ ระบุวัน เดือนปี

๓.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อความร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ องค์การบริหารส่วนตำบล
หนองแขวง ๑๓๗ หมู่ ๑๐ ตำบลหนองแขวง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๖๐

๓.๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ www.nongwaeng.go.th

"ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

"องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดอุดรธานี"



(ผ่านระบบ QR-CODE) ท่านสามารถสแกนเพื่อเข้าไปกรอกรูปแบบฟอร์ม

๓.๕.๓ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง ๑๓๗
หมู่ ๑๐ ตำบลหนองแขวง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๖๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)

๓.๕.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๒๑๙๔๗๙

๓.๕.๕ ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก "องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง อำเภอบ้านฝาง จังหวัด
อุดรธานี"

๓.๕.๖ ร้องเรียนผ่าน Email : nongwaengwebsite@gmail.com

ข้อ ๔ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๔.๑ ให้สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่อง
ร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ คัดแยกหนังสือ
วิเคราะห์เนื้อหา ของ เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้
พิจารณาเฉพาะรายที่มี ลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้ กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน
ข้อเท็จจริงหรือมอบหมาย ให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่
เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริง หรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้
แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจกับผู้บริหารท้องถิ่น ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้น
หรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อ
ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๔.๒.๑ ในการพิจารณาได้สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้ เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๔.๒.๒ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้บริหารท้องถิ่น ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการสอบสวน ๆ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารท้องถิ่น โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้งครั้งละไม่เกิน ๑๕ วัน

๔.๓ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา ๑๕ วัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๔.๔ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ให้ดำเนินการดังนี้

๔.๔.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีถ้าข้อร้องเรียนระบุถึง ชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๔.๔.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

จึงขอประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายหาญ บุญราช)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง



แนวทางการปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอบ้านฝื่อ จังหวัดอุดรธานี

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน การร้องทุกข์

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๒. ให้ นิติกรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวงเป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางๆ ดังนี้

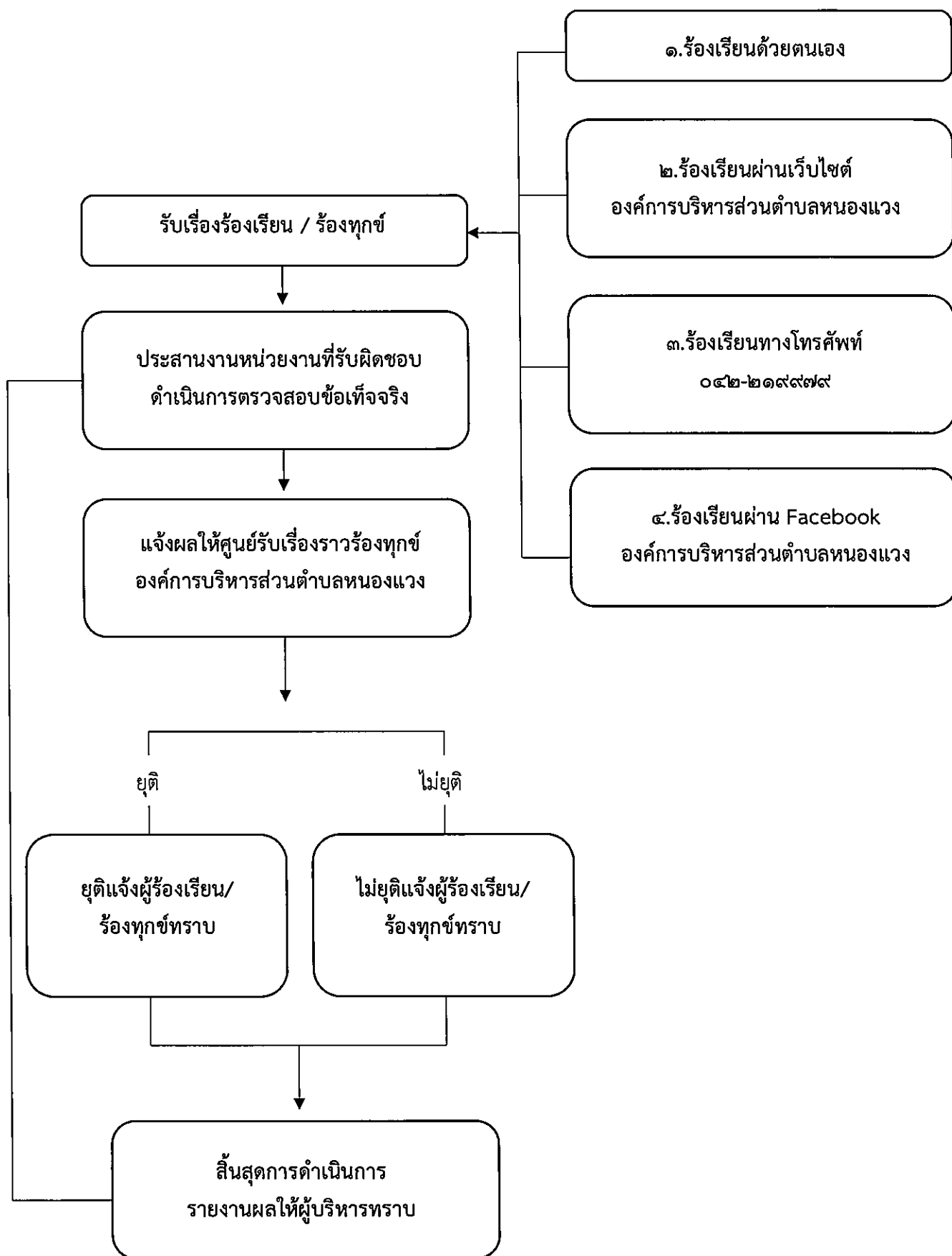
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบตามช่องทางต่างๆ	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางfacebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตามแบบฟอร์มแนบท้าย)

๒. ทุกช่องทางการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องกรอกลงในบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และลงในตสมุด บันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง



การรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบและสั่งการปฏิบัติ

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องรายงานให้ผู้บังคับตามลำดับชั้นทราบและสั่ง การให้ปฏิบัติ ภายใน ๒ วัน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑.กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอทันที (ระยะเวลาการดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ)

๒.ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดกิ่งไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอ ไปให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการปฏิบัติแก้ปัญหาอย่าง เร่งด่วน (ระยะเวลาการดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ)

๓.ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ การประพดมิชอบ ไม่บริการ ประชาชนของ พนักงาน ลูกจ้าง พนักงานจ้าง ข้าราชการของ อบต.หนองแวง บันทึกเรื่องร้องเรียนถึง ผู้บังคับบัญชาเพื่อให้สั่งการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ระยะเวลาการดำเนินการตามที่ระเบียบกำหนด)

๔.ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.หนองแวง แจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อให้สั่งการประสานหน่วยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ดำเนินการแก้ปัญหาได้ความรวดเร็ว และ ถูกต้อง (ระยะเวลาการดำเนินการแก้ปัญหา ตามที่หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ปัญหา)

๕.ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่ โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ ทำบันทึกเรื่องร้องเรียนถึงผู้บังคับบัญชาสั่งการปฏิบัติ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และดำเนินการต่อไป (ระยะเวลาตามที่ระเบียบกำหนดไว้)

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑.รวบรวมและรายงานการปฏิบัติ ในการแก้ปัญหา และ ปัญหาในการแก้ไขปัญหา ทุกขั้นตอน ให้ผู้บริหารทราบและผู้ร้องเรียนทราบ

๒.รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการ ข้อแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

แบบรายงานสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

ประเด็น/กิจกรรม	จำนวน		ให้บริการ		หมายเหตุ
	ราย	เรื่อง	ราย	เรื่อง	
๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะขัดข้อง, การจัดการขยะมูล ฝอย และเหตุรำคาญ					
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ การประพฤติมิชอบ ไม่บริการประชาชน ของพนักงานลูกจ้างของ อบต.หนองแวง					
๓. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความ ดูแลรับผิดชอบของ อบต.หนองแวง ได้ ดำเนินการประสานงานหน่วยงานภายนอก ที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหาต่อไป					
๔. เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีที่ผู้ร้องเรียนทำหนังสือ ร้องเรียนความโปร่งใสจัดซื้อจัดจ้าง					
รวมทั้งสิ้น					

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(.....)

ตำแหน่ง.....