



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง
เรื่อง ให้ใช้คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ
ในระบบราชการ สำหรับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ได้มีประกาศ เรื่อง ให้ใช้คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ สำหรับเจ้าหน้าที่ของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ลงวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕ นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติงานตามกระบวนการรับเรื่องกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและ
ประพฤติมิชอบในระบบราชการ สำหรับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง เป็นไปด้วยความ
เรียบร้อย อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๕/๕ แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ แก้ไข
เพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงยกเลิกคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต
และประพฤติมิชอบในระบบราชการ สำหรับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ตามประกาศ
ฉบับลงวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕ และประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ
ทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ สำหรับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง เพื่อใช้เป็น
แนวทางการปฏิบัติงาน ตามรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายสุรเดช นิมกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต
และประพฤติมิชอบในระบบราชการ
สำหรับเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ฝ่ายนิติการ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำนิยาม	๑
๔. ความรับผิดชอบ	๒
๕. ผังขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๒
๖. รายละเอียดและวิธีการปฏิบัติงาน	๔
๖.๑ วิธีการร้องเรียน	๔
๖.๒ หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๕
๖.๓ มาตรการเยียวยาความเสียหายของผู้ถูกร้องเรียนกล่าวหา	๕
๖.๔ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการงาน	๕
๖.๕ การตอบข้อร้องเรียนกล่าวหา	๖
๗. ขอบกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๗
๘. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	๗
๙. ผู้รับผิดชอบ	๗
๑๐. มาตรฐานงาน	๗
๑๑. ระบบติดตามและประเมินผล	๗

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ
- แผนผัง INFOGRAPHIC กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

คำนำ

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีแนวทางการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ก่อนดำเนินการกระบวนการทางวินัย ทางอาญา และตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ สำหรับให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานในการป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ รวมถึงป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยคู่มือฉบับนี้ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ผังขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน การคุ้มครองผู้ร้องเรียน และกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในขั้นตอนดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง และระบบงานอันเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ฝ่ายนิติการ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ในสังกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองมีพฤติกรรมประพฤติมิชอบในระบบราชการ เพื่อให้การจัดการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ และเพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองได้รับทราบถึงขั้นตอนวิธีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการร้องเรียนและวิธีบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อความพึงพอใจอย่างสูงสุดบนพื้นฐานความเป็นธรรมแก่คู่กรณีทุกฝ่าย รวมทั้งเป็นมาตรการเร่งรัดการปฏิบัติงานก่อนเข้าสู่กระบวนการทางวินัย ทางอาญา หรือตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำเพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติราชการให้เป็นมาตรฐาน มีกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การดำเนินงานอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และการรายงานผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมถึงการติดตามประเมินผลและนำเสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองเพื่อพิจารณาและสั่งการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๓. คำนิยาม

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง เป็นผู้ถูกกล่าวหาหรือร้องเรียนว่ามีพฤติกรรมในทางกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือฝ่าฝืนระเบียบของทางราชการ ซึ่งอาจนำไปสู่การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือบุคคลอื่น โดยจะต้องเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง และต้องปรากฏข้อมูลหรือพยานหลักฐานเบื้องต้นอันน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะดำเนินการสอบสวนหรือตรวจสอบต่อไปได้

ทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้สำหรับตนเองหรือผู้อื่น โดยอาศัยตำแหน่งหน้าที่ราชการหรืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของตน

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งของผู้บังคับบัญชา หรือมติคณะรัฐมนตรี

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง หน่วยงานหรือส่วนราชการซึ่งติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานจ้างในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ซึ่งมีเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองว่ามีพฤติกรรมในทางกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือฝ่าฝืนระเบียบของทางราชการ ซึ่งอาจนำไปสู่การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือบุคคลอื่น รวมถึงบุคคลทั่วไปผู้ได้พบเห็นว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง มีพฤติกรรมดังกล่าวด้วย

เจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานจ้าง และเจ้าหน้าที่อื่นซึ่งปฏิบัติงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองผู้ได้รับเงินเดือนและหรือค่าตอบแทนตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

๔. ความรับผิดชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ ควบคุม สั่งการ กำกับดูแลการปฏิบัติงานในกระบวนการนี้

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง เป็นผู้กำกับการดูแลการปฏิบัติงาน และติดตามผลการดำเนินงานในกระบวนการนี้

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ เป็นผู้กำกับดูแลให้คำแนะนำในการดำเนินงานให้เป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมถึงติดตามและสรุปผลการดำเนินงานในกระบวนการนี้

นิติกร เป็นผู้ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงานสำหรับเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับมอบหมาย โดยดำเนินการตรวจสอบ รวบรวมข้อเท็จจริง ติดตาม และสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

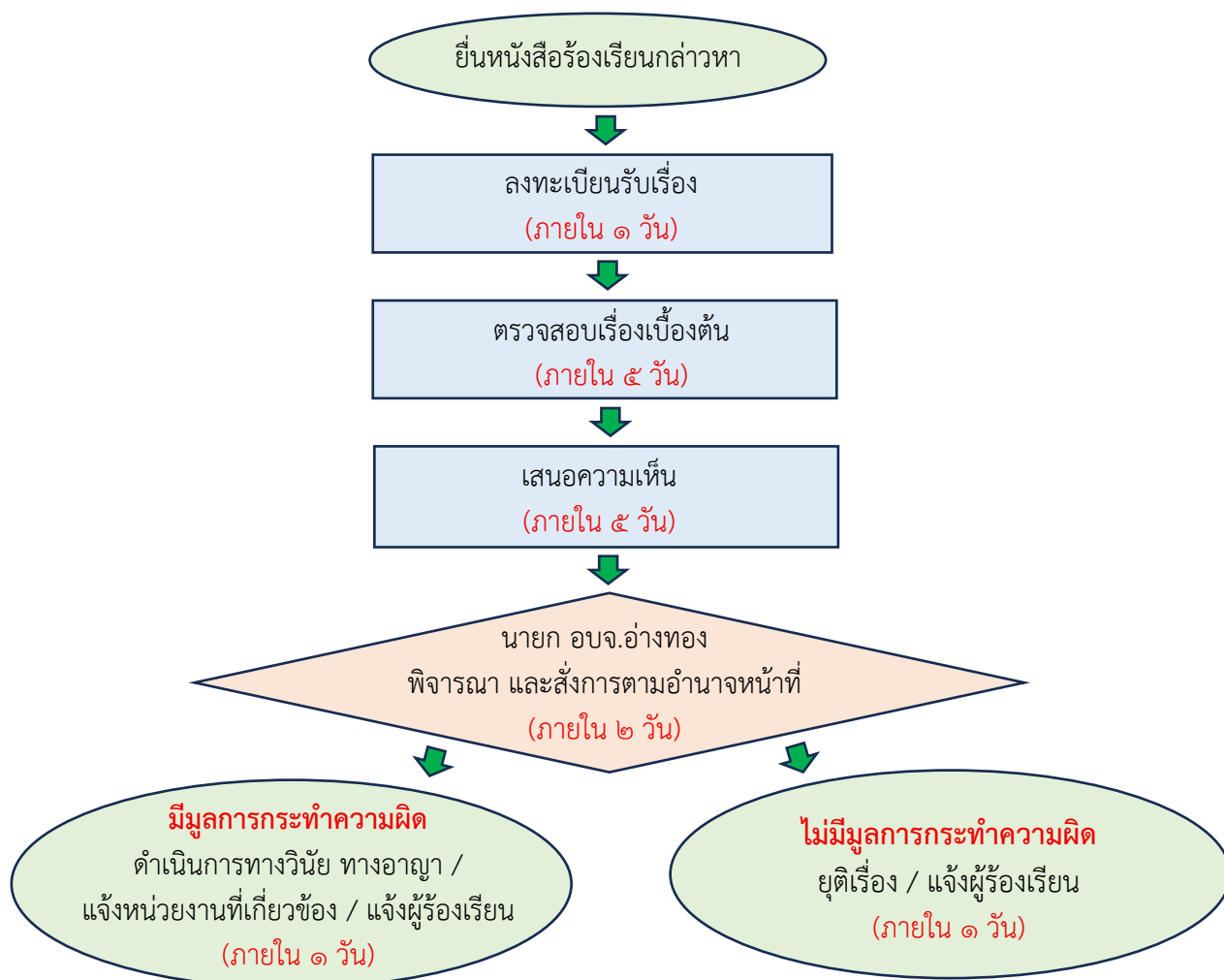
๕. ผังขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ชื่อกระบวนการ : การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบในระบอบราชการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ/ ระยะเวลาดำเนินการ
๑	ยื่นหนังสือร้องเรียนกล่าวหา	ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องเป็นหนังสือหรือแบบฟอร์ม ด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์ หรือทางเว็บไซต์ www.angt.go.th	ถูกต้องครบถ้วน	งานธุรการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดฯ / ๓ ชั่วโมง
๒	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เข้าสู่ระบบสารบรรณ	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ / ๑ ชั่วโมง
๓	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	๑. ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเรื่องร้องเรียน และระเบียบ กฎหมาย ๒. ดำเนินการกระบวนการสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง	เชื่อถือได้ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ / ภายใน ๕ วัน ** ระยะเวลาอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามแต่ละกรณี **
๔	บันทึกเสนอความเห็นและดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่	สรุปประเด็นและผลการสอบสวนเสนอต่อนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง เพื่อพิจารณา	ถูกต้องครบถ้วนเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ / ภายใน ๕ วัน
๕	นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองพิจารณา สั่งการ	นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองพิจารณาและสั่งการตามอำนาจหน้าที่	ถูกต้องครบถ้วนเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง / ภายใน ๒ วัน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ/ ระยะเวลาดำเนินการ
๖	๖.๑ กรณีไม่พบว่ามีมูลการกระทำ ความผิด ให้ยุติเรื่อง / แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ๖.๒ กรณีพบว่ามีมูลการกระทำ ความผิด (๑) ส่งเรื่องเพื่อดำเนินการ ทางวินัย หรือทางอาญา (๒) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๓) แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๑. ดำเนินการตามระบบ งานสารบรรณ ๒. แจ้งผลดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน	ดำเนินการ ทันที	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ /ภายใน ๑ วัน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ



หมายเหตุ : ๑. **รวมระยะเวลา ๑๔ วัน** โดยอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือเงื่อนไขตามกฎหมายของแต่ละกรณี

๒. กระบวนการดำเนินการและข้อมูลของผู้ร้องเรียนถูกกำหนดเป็นความลับของทางราชการ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๖. รายละเอียดและวิธีการปฏิบัติงาน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ได้จัดให้มีกระบวนการรับเรื่องกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ สำหรับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้วยความประสงค์ที่จะรับฟังเรื่องราวร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการของหน่วยงาน จากหน่วยงานหรือส่วนราชการผู้ติดต่อราชการ รวมถึงข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานจ้างในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ซึ่งมีเรื่องราวกรณีเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองเป็นผู้ถูกกล่าวหา ร้องเรียนว่ามีพฤติกรรมในทางกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือฝ่าฝืนระเบียบของทางราชการ ซึ่งอาจนำไปสู่การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือบุคคลอื่น โดยเรื่องที่กล่าวหา ร้องเรียนจะต้องเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง และต้องปรากฏพยานหลักฐานเบื้องต้นอันน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะดำเนินการสอบสวนหรือตรวจสอบต่อไปได้

๖.๑ วิธีการร้องเรียน

๖.๑.๑ ผู้ร้องเรียนจะต้องยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ หรือตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ท้ายคู่มือฉบับนี้ โดยจำเป็นจะต้องแสดงข้อมูลที่มีรายละเอียด ดังนี้

(๑) ชื่อ - นามสกุล ของผู้ร้องเรียน และชื่อ - นามสกุล ของผู้ถูกกล่าวหา

(๒) ช่วงเวลาการกระทำความผิดของผู้ถูกกล่าวหา

(๓) พฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือฝ่าฝืนระเบียบของทางราชการ ซึ่งอาจนำไปสู่การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือบุคคลอื่น

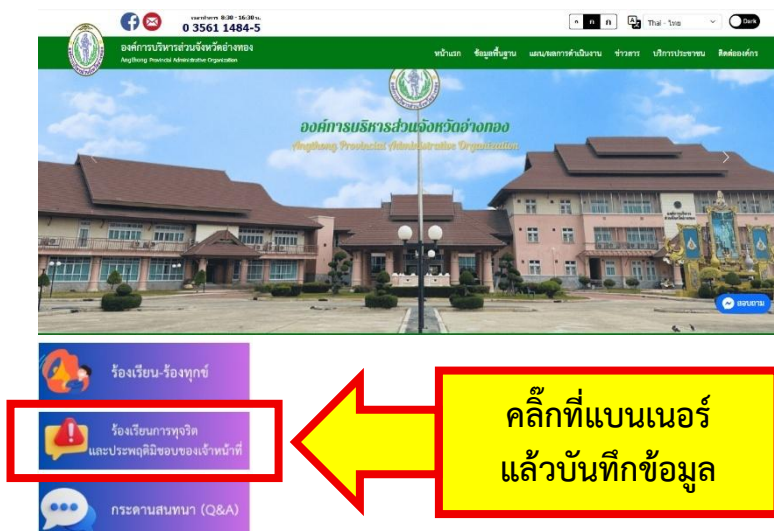
(๔) ข้อมูลหรือพยานหลักฐานเบื้องต้นอันน่าเชื่อถือ

๖.๑.๒ ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ในช่องทางต่อไปนี้

(๑) ส่งทางไปรษณีย์ถึงนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ตามที่อยู่คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ถนนโพธิ์พระยา - ท่าเรือ ตำบลป่าจี่ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ๑๔๐๐๐

(๒) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๕๖๑ ๔๔๘๔ ต่อ ๑๐๓ ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

(๓) ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง www.angt.go.th แบนเนอร์หัวข้อเรื่อง “ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่” ตามภาพประกอบด้านล่าง



๖.๒ หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน

๖.๒.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและข้อมูลในกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองกำหนดให้เป็นความลับของทางราชการ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และจะให้การคุ้มครองผู้ร้องเรียนมิให้ต้องเสี่ยงรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมเนื่องจากการร้องเรียน โดยนาระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ หมวด ๒ มาตรา ๑๕ (๔) มาใช้ประกอบการพิจารณาดำเนินการโดยอนุโลม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใดเพิ่มเติม จะดำเนินการตามประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง เรื่อง นโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๕

๖.๒.๒ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองจะดำเนินการกระบวนการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน กล่าวหาทุกชั้นตอนโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคล การป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคคล และประโยชน์ของทางราชการ และจะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน พยานผู้ให้ข้อมูล และบุคคลอื่นผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

๖.๒.๓ กรณีผู้ร้องเรียนหรือพยานผู้ให้ข้อมูลเป็นเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองแก่เจ้าหน้าที่ผู้นั้น และองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองให้ให้คำมั่นว่าการดังกล่าวจะไม่กระทบต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ การเปลี่ยนตำแหน่ง ลักษณะงานที่ปฏิบัติตามปกติ สถานที่ปฏิบัติงาน การถูกบังคับข่มขู่เกี่ยวกับหน้าที่ราชการ หรือความชอบธรรมในการพิจารณาผลการปฏิบัติราชการรวมถึงประโยชน์ตอบแทนอื่นใดอันสมควรได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการตามปกติของผู้นั้น

๖.๒.๔ หากมีกรณีเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการเกี่ยวกับเรื่องกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการนี้ ได้นำข้อมูลข่าวสารของผู้เกี่ยวข้องหรือข้อมูลที่อยู่ระหว่างดำเนินการไปเปิดเผยให้บุคคลภายนอก หรือผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการสอบสวนทราบ เจ้าหน้าที่ผู้นั้นจะถูกดำเนินการทางวินัยฐานความผิด “ไม่รักษาความลับของทางราชการ” และจะถูกดำเนินการในความผิดอันปรากฏตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย

๖.๓ มาตรการเยียวยาความเสียหายของผู้ถูกร้องเรียนกล่าวหา

๖.๓.๑ ในระหว่างการพิจารณาสอบสวน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองให้คำมั่นว่าจะไม่นำข้อมูลเกี่ยวกับการถูกร้องเรียนมาพิจารณาประกอบการแต่งตั้งและเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือความชอบธรรมในการพิจารณาผลการปฏิบัติราชการรวมถึงประโยชน์ตอบแทนอื่นใดอันสมควรได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการตามปกติของผู้นั้น จนกว่าผลการสอบสวนจะแล้วเสร็จ

๖.๓.๒ ผู้ถูกร้องเรียนที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นผู้ไม่มีความผิด องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองจะไม่บันทึกผลการสอบสวนลงในทะเบียนประวัติข้าราชการ (ก.พ.๗) หรือทะเบียนประวัติพนักงานจ้างของผู้ถูกร้องเรียน

๖.๔ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการงาน

๖.๔.๑ กรณีผู้ร้องเรียนได้ยื่นหนังสือหรือแบบฟอร์มต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง หรือส่งทางไปรษณีย์มายังองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ให้เจ้าหน้าที่ธุรการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด นำเข้าสู่กระบวนการงานตามระบบงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง แล้วดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

กรณีผู้ประสงค์จะร้องเรียนได้แจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์โดยไม่ประสงค์จะเดินทางมายื่นเรื่องด้วยตนเอง ให้นิติกรทำหน้าที่สื่อสารกับผู้ร้องเรียนให้ทราบว่าจะต้องดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือหรือตามแบบฟอร์มท้ายคู่มือฉบับนี้ แล้วส่งทางไปรษณีย์มายังองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง หรือดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง www.angt.go.th แบนเนอร์หัวข้อเรื่อง “ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่”

กรณีผู้ประสงค์จะร้องเรียนมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่ได้ทำหนังสือร้องเรียนมาด้วย ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติกร สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด จัดแบบฟอร์มให้ผู้ประสงค์จะร้องเรียนดำเนินการกรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้และลงลายมือชื่อ เมื่อตรวจสอบเห็นว่าถูกต้องครบถ้วนแล้ว จึงส่งให้เจ้าหน้าที่ธุรการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด นำเรื่องเข้าสู่กระบวนการตามระบบงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง แล้วดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

๖.๔.๓ เมื่อฝ่ายนิติกร สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้รับเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ธุรการ ตามระบบงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองแล้ว ให้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

๖.๔.๒ นิติกรทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเรื่องร้องเรียน โดยจะต้องมีข้อมูล ชื่อ - นามสกุล ของผู้ร้องเรียน, ชื่อ - นามสกุล ของผู้ถูกกล่าวหา, เป็นเรื่องกล่าวหาเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองมีพฤติกรรมในทางกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือฝ่าฝืนระเบียบของทางราชการ ซึ่งอาจนำไปสู่การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือบุคคลอื่น, ทราบว่าเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนนั้นคือบุคคลใดหรือปฏิบัติหน้าที่ราชการตำแหน่งใด, ช่วงเวลาการกระทำความผิดของผู้ถูกกล่าวหา และเป็นเรื่องที่สามารถดำเนินการตรวจสอบได้โดยไม่ขัดหรือแย้งต่อระเบียบกฎหมายที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เมื่อเห็นว่าข้อมูลถูกต้องครบถ้วนแล้วจึงเสนอแนวทางดำเนินการตรวจสอบต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาต่อไป

หากพบว่าเรื่องร้องเรียนมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนตามที่กำหนด ให้ประสานผู้ร้องเรียนทราบเพื่อขอให้แจ้งข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน แล้วจึงเสนอแนวทางการดำเนินการตรวจสอบต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาต่อไป

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะแสดงชื่อ - นามสกุล หรือเรื่องที่ร้องเรียนไม่ได้แสดงข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่มีความน่าเชื่อถือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองอาจพิจารณาไม่นำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ

๖.๔.๓ กรณีตรวจสอบแล้วพบว่าเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับการกระทำของเจ้าหน้าที่รัฐซึ่งอยู่ในสังกัดหน่วยงานหรือส่วนราชการอื่น ให้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้นั้นโดยเร็ว หากตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มูลการกระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ ให้เสนอยุติเรื่อง

๖.๕ การตอบข้อร้องเรียนกล่าวหา

การตอบข้อร้องเรียนกล่าวหาจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา

ในกรณีที่แจ้งตอบข้อร้องเรียนกล่าวหาแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะต้องทำการรวบรวมเรื่อง และบันทึกลงในฐานข้อมูล

๗. ข้อระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ๗.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐
- ๗.๒ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๗.๓ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๗.๔ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๗.๕ พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๗.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๗.๗ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง (ท้ายคู่มือฉบับนี้)

๙. ผู้รับผิดชอบ

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

๑๐. มาตรฐานงาน

เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องต้องอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประสงค์จะร้องเรียน โดยสามารถรับฟังให้คำแนะนำถึงวิธีการร้องเรียน และพร้อมรับเรื่องร้องเรียนได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการ จากนั้นจึงแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอน วิธีการและระยะเวลาดำเนินการจนกระทั่งกระบวนการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผลดำเนินการให้ทราบเป็นหนังสือ โดยเมื่อได้ทราบสาเหตุของปัญหาแล้ว จะได้หาแนวทางแก้ไขและป้องกันมิให้เกิดปัญหาอีก

๑๑. ระบบติดตามและประเมินผล

ฝ่ายนิติการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน อาจดำเนินการประชุมหารือร่วมกัน แล้วนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

วันที่รับเรื่อง...../...../.....เวลา.....น.
เลขที่รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ-สกุล.....ที่อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียนข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ชื่อ-นามสกุล).....
ที่อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
รายละเอียดการร้องเรียน.....
.....
.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน
(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
(.....)



สำหรับผู้ร้องเรียน

วันที่รับเรื่อง...../...../.....เวลา.....น.
เลขที่รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ-สกุล.....ที่อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียนข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ชื่อ-นามสกุล).....
ที่อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
รายละเอียดการร้องเรียน.....
.....
.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน
(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
(.....)

หมายเหตุ : เจ้าหน้าที่ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ
ติดต่อสอบถามได้ที่ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด โทรศัพท ๐ ๓๕๖๑ ๑๔๘๔ - ๕ ต่อ ๑๐๓



กระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ยื่นหนังสือร้องเรียนกล่าวหา



- * ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือร้องเรียนหรือตามแบบฟอร์ม
- * ยื่นด้วยตนเอง หรือส่งไปรษณีย์ หรือทางเว็บไซต์ www.angt.go.th

ลงทะเบียนรับเรื่อง

รับเรื่องร้องเรียนเข้าระบบงานสารบรรณ
(ภายใน 1 วัน)

ตรวจสอบเรื่องเบื้องต้น

ความน่าเชื่อถือ/อำนาจหน้าที่/ข้อกฎหมาย/เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง/พยาน
(ภายใน 5 วัน)

เสนอความเห็น

เสนอประเด็นข้อเท็จจริงที่เจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียน และแนวทางดำเนินการ
(ภายใน 5 วัน)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง
พิจารณา และสั่งการตามอำนาจหน้าที่
(ภายใน 2 วัน)



ดำเนินการ

มีมูลกระทำความผิด

ทางวินัย ทางอาญา / แจ้งหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้อง / แจ้งผู้ร้องเรียน
(ภายใน 1 วัน)

ไม่มีมูลกระทำความผิด

ยุติเรื่อง / แจ้งผู้ร้องเรียน
(ภายใน 1 วัน)

รวมระยะเวลาดำเนินการ
14 วัน

อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามแต่ละกรณี



ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและการดำเนินการ เป็นความลับของทางราชการ



www.angt.go.th



๐ 3561 4484 ต่อ 103 ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด