



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต
และประพฤติมิชอบในระบบราชการ
สำหรับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำนียาม	๑
๔. ความรับผิดชอบ	๑
๕. ผังขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๑
๖. รายละเอียดและวิธีการปฏิบัติงาน	๓
๗. เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง เอกสารประกอบต่างๆ	๖
๘. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	๖
๙. ผู้รับผิดชอบ	๖
๑๐. มาตรฐานงาน	๗
๑๑. ระบบติดตามและประเมินผล	๗
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบฯ	

คำนำ

เพื่อให้เจ้าได้มีแนวทางในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบในระบบราชการ และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ เรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ อีกทั้ง เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ในการ กำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ อันเป็นมาตรการเร่งรัด ให้ดำเนินการก่อนเข้าสู่กระบวนการทางวินัย/อาญา/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายนิติการ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและ ประพฤติมิชอบในระบบราชการ สำหรับให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ใช้เป็นเครื่องมือ ในการปฏิบัติงานในการป้องกันปัญหาการไม่รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ รวมถึงการป้องกันการ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งในคู่มือฉบับนี้ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่องทางการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมตลอดถึงการแสดงให้เห็นชัดเจนถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบที่ได้มีการกำหนดไว้แล้ว ซึ่งหวัง เป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฯ ที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ และระบบงานอันเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อ่างทองต่อไป

ฝ่ายนิติการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ของรัฐ ใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต ประพฤติมิชอบในระบบราชการ ให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ และทำให้ประชาชนได้รับทราบขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย รวมทั้งเป็นมาตรการเร่งรัดก่อนเข้าสู่กระบวนการทางวินัย/อาญา/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒. ขอบเขต

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ เพื่อให้เกิดแนวทางปฏิบัติราชการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ รวมถึงมีการติดตามและประเมินผล รวบรวมนำเสนอนายกองคํการบรหิรส่วนจ้งหวัดอ่างทองพิจารณาสั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๓. คำนิยาม

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนกล่าวหาแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง โทร. ๐ ๓๕๖๑ ๑๔๘๔ - ๕ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง เนื่องจากการพบเห็นการทุจริตและประพฤตมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๔. ความรับผิดชอบ


ผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากผู้บริหารท้องถิ่นจะเป็นผู้พิจารณาอนุมัติ ควบคุม สั่งการ กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน


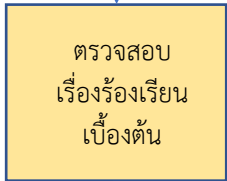
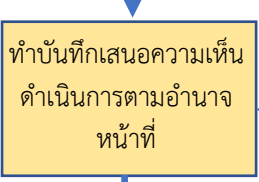
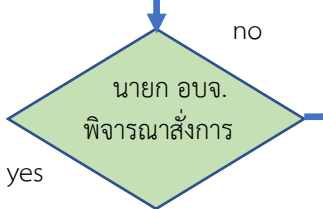
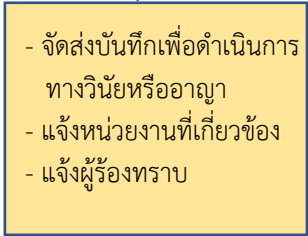
ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด/ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ เป็นผู้กำกับดูแล ให้คำแนะนำการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงาน รวมถึงติดตามและสรุปผลการดำเนินงาน

นิติกร เป็นผู้ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง ติดตาม และสรุปการดำเนินงานนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๕. ผังขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ชื่อกระบวนการ : การรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤตมิชอบ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		รับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ กรอกแบบฟอร์มรับเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	- อธิการ สำนักปลัด อบจ.

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๒	 <p>ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน</p>	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เข้าระบบสารบรรณ	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	- ฝ่ายนิติการ - ฝ่ายวินัยฯ
๓	 <p>ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น</p>	ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของ ประเด็นที่ร้องเรียนกับ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	เชื่อถือได้และ อยู่ในอำนาจ หน้าที่ที่ ดำเนินการได้	- ฝ่ายนิติการ - ฝ่ายวินัยฯ
๔	 <p>ทำบันทึกเสนอความเห็น ดำเนินการตามอำนาจ หน้าที่</p>	ตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุป ประเด็นที่ร้องเรียน เสนอ นายก อบจ. พิจارณา	ถูกต้อง ครบถ้วน	- เจ้าหน้าที่/ส่วนราชการ ในสังกัดที่เกี่ยวข้อง - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕	 <p>นายก อบจ. พิจารณาสั่งการ</p>	นายก อบจ. พิจารณาสั่งการ	ถูกต้อง ครบถ้วน	นายก อบจ.
๖	 <p>- จัดส่งบันทึกเพื่อดำเนินการ ทางวินัยหรืออาญา - แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - แจ้งผู้ร้องทราบ</p>	ดำเนินการตามระบบ งานสารบรรณ	ดำเนินการ ทันที	- ฝ่ายนิติการ - ฝ่ายวินัยฯ

๖. รายละเอียดและวิธีการปฏิบัติงาน

๖.๑ วิธีการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง มีความประสงค์ที่จะรับฟังเรื่องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ จากข้าราชการ ลูกจ้าง หรือพนักงานจ้าง และประชาชนผู้รับบริการ กรณีพบว่าข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง มีพฤติกรรมที่เป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ซึ่งต้องระบุรายละเอียดข้อมูลให้ครบถ้วน ได้แก่ ชื่อ – สกุลของผู้ถูกร้องเรียน, ช่วงเวลาของการกระทำความผิด, ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส โดยสามารถเลือกร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

๖.๑.๑ ร้องเรียนกล่าวหาด้วยตนเองหรือส่งจดหมายถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง (ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด) ถนนโพธิ์พระยา-ท่าเรือ ตำบลป่าจี่ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ๑๔๐๐๐

๖.๑.๒ ร้องเรียนกล่าวหาทางโทรศัพท์

๑) ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด อองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง โทรศัพท์ ๐ ๓๕๖๑ ๑๔๘๔ - ๕ ต่อ ๑๐๓ ให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๐๐ น.

๒) ร้องเรียนทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง หัวข้อ “ติดต่อ” และกรอกข้อมูลในหัวข้อ “ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ” ที่ URL : <https://www.angt.go.th/>

The screenshot displays the official website of the Angthong Provincial Administrative Organization. At the top, there is a navigation bar with a search icon and a 'เข้าสู่ระบบ' (Login) button highlighted with a red circle and arrow. Below the header, the main content area is divided into two columns. The left column contains a 'ติดต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง' (Contact Us) form with fields for name, email, phone number, and a large text area for the complaint. The right column features a contact information box with details such as the office address, phone numbers (035-631484-5), and email (angthong@angt.go.th). Below these sections, there is a 'ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ' (Report Corruption and Misconduct) form with fields for name, position, and contact information. A red arrow points to the 'รายละเอียด' (Details) field in this form. At the bottom of the page, there are social media links for Facebook and a copyright notice for 2021.

๖.๒ หลักเกณฑ์คุ้มครองผู้ร้องเรียนกล่าวหา

๖.๒.๑ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนกล่าวหาเป็นข้าราชการ ลูกจ้าง หรือพนักงานจ้าง ผู้ร้องเรียนกล่าวหาจะได้รับการคุ้มครอง ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนกล่าวหาถือเป็นความลับของทางราชการ และส่งเรื่องร้องเรียนกล่าวหาโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองผู้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา ต้องถือว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัย รวมทั้งความเสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจน ผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย

๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาจะต้องเก็บชื่อผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการสืบสวน

๓) องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จะดำเนินการเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้รายงานหรือผู้แจ้งเบาะแสที่เป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้รายงาน หรือผู้แจ้งเบาะแสที่เป็นประโยชน์ และดำเนินการคุ้มครองผู้ร้องเรียนกล่าวหา ดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ร้องเรียนกล่าวหาต้องไม่ได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม เนื่องมาจากการร้องเรียนกล่าวหา การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น เช่น การเปลี่ยนตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน ชมชู้ และรบกวนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

(๒) ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความคุ้มครองแก่ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานจ้าง ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือชมชู้จากผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๒.๑ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นประชาชน ผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครอง ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนถือเป็นความลับของทางราชการ และส่งเรื่องร้องเรียนโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องถือว่า ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัย รวมทั้งความเสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจน ผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย

๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา จะต้องเก็บชื่อผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการสืบสวน

๓) องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จะให้การคุ้มครองผู้ร้องเรียนมิให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม เนื่องมาจากการร้องเรียน โดยนําระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยเฉพาะในหมวด ๒ มาตรา ๑๕ (๔) โดยการเปิดเผยข้อมูลนั้น จะต้องไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด มาใช้ประกอบการพิจารณาดำเนินการโดยอนุโลม

๖.๓ มาตรการเยียวยาความเสียหายของผู้ถูกร้องเรียนกล่าวหา

๖.๓.๑ ในระหว่างการพิจารณาสอบสวน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จะไม่นำข้อมูลเกี่ยวกับการถูกต้องเรียนมาพิจารณาประกอบการแต่งตั้งและเลื่อนขั้นเงินเดือน

๖.๓.๒ ผู้ถูกร้องเรียนที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่า เป็นผู้ไม่มีความผิด องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จะไม่บันทึกผลการสอบสวนลงในทะเบียนประวัติของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน

๖.๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ (รับ-ส่ง) เรื่องร้องเรียนกล่าวหา การรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา

๖.๔.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์ หนังสือ ร้องเรียน เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง Facebook การติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงาน อื่นๆ ให้ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๖.๔.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลรายละเอียดลงใน แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถ ติดต่อดี ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนกล่าวหาไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

๒) รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนกล่าวหา จะต้องสอบถามให้ได้ ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนหรือระบบราชการ

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่จะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ หน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนกล่าวหาทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ

การส่งต่อเรื่องร้องเรียนกล่าวหา

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือ ของประเด็นที่ร้องเรียนกล่าวหา ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนกล่าวหาขึ้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะ นำเสนอผู้บริหารเพื่อทราบและทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๗ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ จากนั้นจะบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูล

๖.๕ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อมีเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

ให้ดำเนินการและให้ปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบในระบบราชการ ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ดังนี้

๖.๕.๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อรับทราบ ทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็ว ซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน (ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง) ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อผู้ว่าราชการ จังหวัดหรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

กรณี que ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีความผิดและเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิดให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว

๖.๕.๒ กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีความผิดฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิด ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยทราบความคืบหน้าและเร่งรัดดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดผู้นั้น ออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้พิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

๖.๖ การตอบข้อร้องเรียนกล่าวหา

การตอบข้อร้องเรียนกล่าวหาจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา

ในกรณีที่ได้แจ้งตอบข้อร้องเรียนกล่าวหาแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะต้องทำการเก็บรวบรวมเรื่อง และบันทึกลงในฐานข้อมูล

๗. เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง เอกสารประกอบต่างๆ

๗.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

๗.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

๗.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๗.๔ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๗.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๔๘

๗.๖ มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

๘. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

๙. ผู้รับผิดชอบ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

๑๐. มาตรฐานงาน

เจ้าหน้าที่จะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเป็นอันดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาอีก

๑๑. ระบบติดตามและประเมินผล

ฝ่ายนิติการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณา

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง
ถนนโพธิ์พระยา-ท่าเรือ อท ๑๔๐๐๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ของร้องเรียน/แจ้งเบาะแส กรณีเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต และประพฤติมิชอบในระบบราชการ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ
๑) ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน

.....
.....

๒) ช่วงเวลาการกระทำความผิด

.....
.....

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้ารับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑)..... จำนวน..... ชุด

๒)..... จำนวน..... ชุด

๓)..... จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)