



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและแจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤตินิชอบ



จัดทำโดย
งานการเจ้าหน้าที่
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย อำเภอลำโรงทอง จังหวัดสุรินทร์
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๔๐๖๙๗๔๔
www.nongha.go.th

คำนำ

คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮะ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮะ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำเป็นต้องมีข้อมูลรายละเอียดการ ปฏิบัติงาน เช่น รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน รายละเอียดขั้นตอน หรือวิธีการใน การจัดการต่อเรื่อง ร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ เป็นต้น ทั้งนี้แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ จะช่วยให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง มาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความ รวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮะหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานและบุคลากร เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต และ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และสร้างความไว้วางใจเชื่อมั่นแก่ประชาชนในการแจ้งเบาะแสการทุจริต ได้

งานกฎหมายและนิติการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮะ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน	๒
ช่องทางในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริต	๗

บทนำ

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะโมงมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะโมง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐ เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อน เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) แผนแม่บท ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและการประพฤติมิชอบ (ปี ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายสำคัญของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นแนวทางการปลูกฝังให้คนไทยไม่โกง การป้องกันการทุจริตและการปราบปรามทุจริต เพื่อให้บุคลากรมีค่านิยมไม่ยอมรับการทุจริต และมีจิตสำนึกต่อต้านการทุจริต และเพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบได้ กำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหา การทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบได้และเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้าน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะโมง

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางกรร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะโมง ประกอบด้วย

- ๑) ช่องทางร้องเรียน ด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
- ๒) ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๐๖๙๗๔๔ ในวันและเวลาราชการ
- ๓) ช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.nongha.go.th
- ๔) ช่องทาง www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะโมง
- ๕) ช่องทาง line
- ๖) ช่องทางไปรษณีย์ ๑๒๖ หมู่ ๔ ตำบลหนองมะโมง อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๗๐

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วน ราชการเดียวกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะโมงจำเป็นต้องดำเนินการ

เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมตำบลหนองฮะ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของ ประชาชนเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮะใช้เป็นแนวทางปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๔. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดถ่ายทอดให้กับบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคคล ภายนอกให้สามารถเข้าใจกระบวนการและสร้างความไว้วางใจสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในการแจ้งเบาะแสการทุจริตได้

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการ ขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการและรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อน เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและการประพฤติมิชอบ (ปี ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เรงรัด และกำกับ ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๕. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมของพนักงานส่วนตำบล

๖. ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี

๗. ปฏิบัติงาน สนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย เช่น ป.ป.ช. ป.ป.ท. เป็นต้น

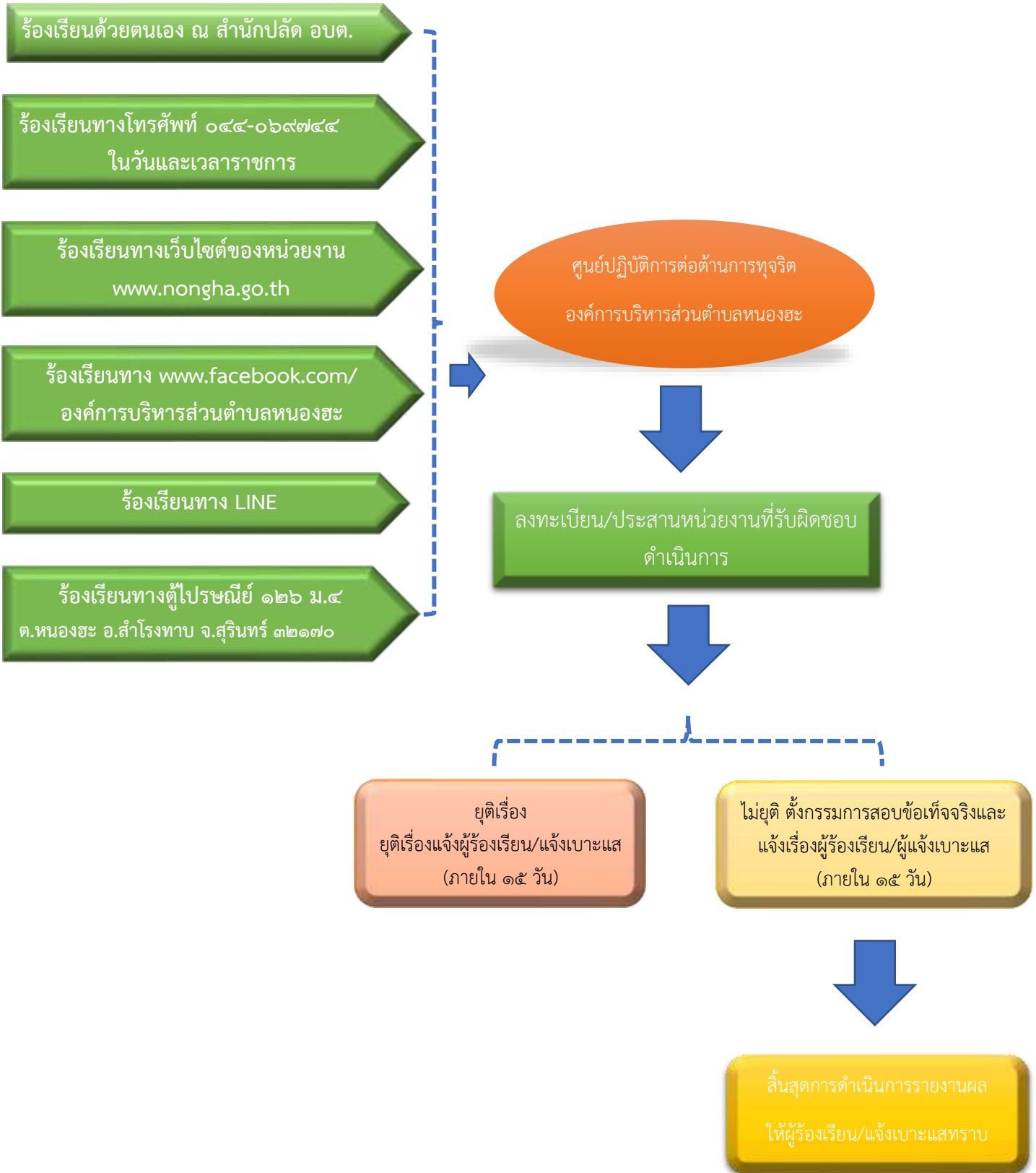
ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ช่องทางร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
๒. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๐๖๙๗๔๔ ในวันและเวลาราชการ
๓. ช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.nongha.go.th
๔. ช่องทาง www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชะ
๕. ช่องทาง line
๖. ตู้ไปรษณีย์ ๑๒๖ หมู่ ๔ ตำบลหนองชะ อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๗๐

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑.๑ ชื่อ - สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
 - ๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนการทุจริต
 - ๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
 - ๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียนการทุจริตต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 ๓. เป็นเรื่องที่ถูกผู้ร้องเรียนการทุจริตได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชะ
 ๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนการทุจริตที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้
 - ๔.๑ คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ๔.๒ คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหะ อำเภอสำโรงท่าบ จังหวัดสุรินทร์



ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านทางช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสา โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ จาก ๖ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
 - กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบภายใน ๑๕ วัน
 - กรณีเรื่องไม่ยุติ
 - ๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง
 - ๒) แจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบภายใน ๑๕ วัน
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามผลความก้าวหน้าของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอผู้บริหารทราบ
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประจำปี มีความก้าวหน้าของการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น จำนวนเรื่องร้องเรียน เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เป็นต้น (กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนให้ระบุไม่มีเรื่อง ร้องเรียน)
๙. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดเก็บเรื่อง

การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาในการ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
๑. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๒. หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน ๐๔๔-๐๖๙๗๔๔	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.nongha.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๔. ทาง www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮะ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๕. Line อบรมหนองฮะ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๖. ทางไปรษณีย์ ๑๒๖ ม.๔ ต.หนองฮะ อ.ลำโรงท่าบ จ.สุรินทร์ ๓๒๑๗๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองชะ

* หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ชื่อ - สกุลผู้ร้องเรียนการทุจริต.....

ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

อีเมลล์.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียนการทุจริต

(เรื่อง)

.....

รายละเอียด

.....

วัน เดือน ปี/ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ

เหตุการณ์โดยย่อ

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกระทำการทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้)

.....

* ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

ชื่อ.....สกุล.....หน่วยงาน.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

* สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

** ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ และสถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็น ความลับ