



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ
อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น



คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและการปราบปรามการทุจริตการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการ เป็นด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
บทที่ ๕ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
ภาคผนวก	๘
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้อง ๑)	๙

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วม กำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติ ตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนี ภาพลักษณ์ของประเทศไทยนอกจากนี้ ยังมี หน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์บริการทุกวันเวลาทำการ
๒. โทรศัพท์ ๐-๔๘-๐๐๑-๗๗๔ ทุกวันเวลา ทำการ
๓. เว็บไซต์ https://www.srisuksamran.go.th/Pages/adding_corruption
๔. สื่อสังคมออนไลน์ facebook องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ
๕. ตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ
๖. ไปรษณีย์ ตามที่อยู่ ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ หมู่ที่ ๑ ตำบล ศรีสุขสำราญ อำเภอบุหลอม จังหวัดขอนแก่น ๔๐๒๕๐

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ นั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจ หน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ

/จำเป็นต้อง...

จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลศรีสุขสำราญ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้าง ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการ เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบาย ของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ใน ส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครอง จริยธรรม กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและ การคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๒. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์บริการทุกวันเวลาทำการ

๒. โทรศัพท์ ๐-๔๓-๐๐๑-๔๔๗ ทุกวันเวลาทำการ

๓. เว็บไซต์ https://www.srisuksamran.go.th/Pages/adding_corruption

๔. สื่อสังคมออนไลน์ facebook องค์กรบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ

๕. ตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ

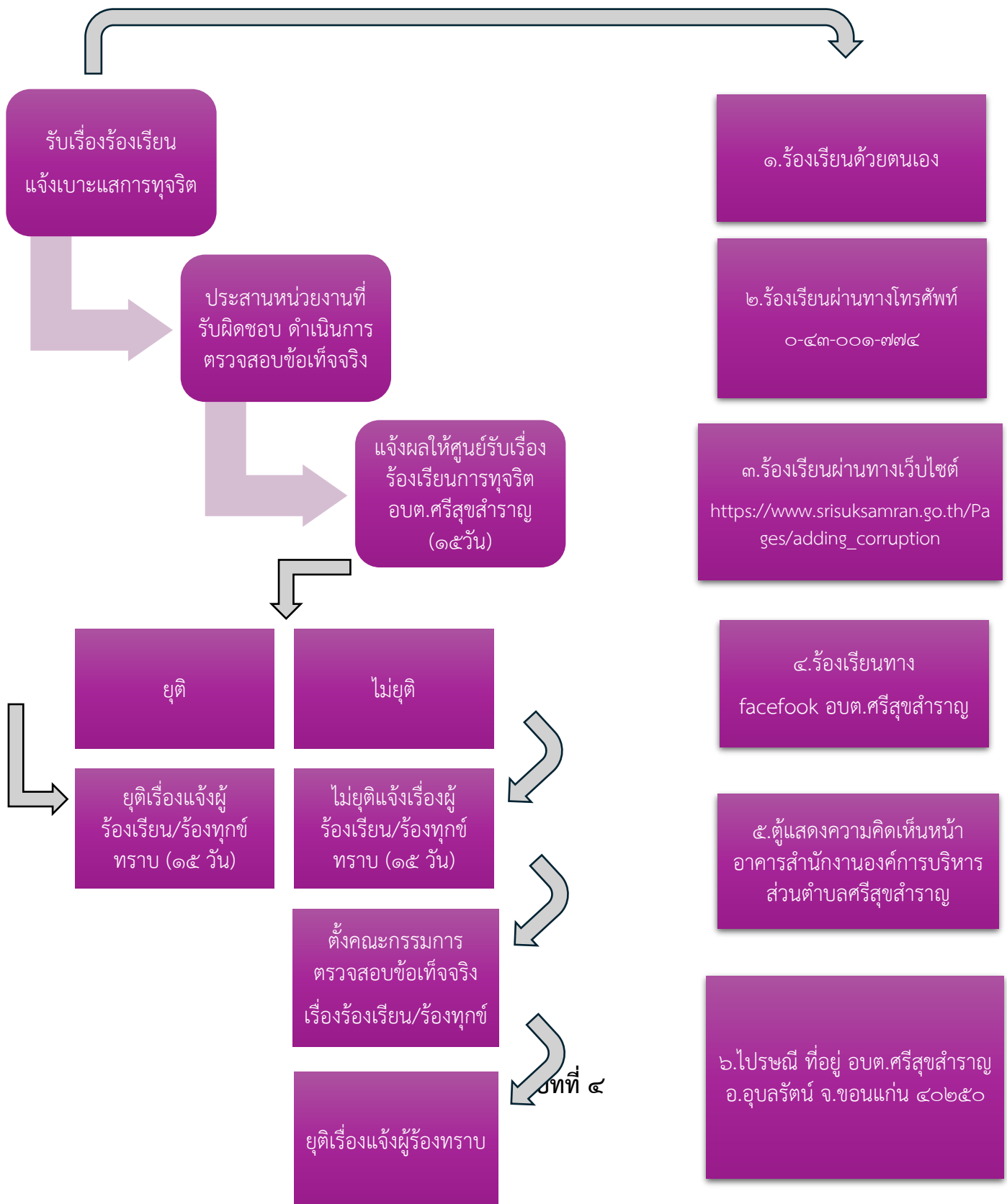
๖. ไปรษณีย์ ตามที่อยู่ ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ องค์กรบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ หมู่ที่ ๑ ตำบลศรีสุขสำราญ อำเภอบุขารัตน์ จังหวัดขอนแก่น

๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ
- ๕) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๖) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุราษฎร์
- ๗) ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึง ที่สุดแล้ว
 - คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ

๒. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือ ขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และ สรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๓. การบันทึกเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องเรียน และสถานการณ์ที่เกิดรวมถึงสาเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริต ทราบ ภายใน ๑๕ วัน เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๕. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี

/บทที่ ๕...

บทที่ ๕

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-

**** ส่วนงานที่รับผิดชอบ งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ ****

ภาคผนวก

คำร้องการทุจริต/ประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ
อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๒๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ

ข้าพเจ้า.....(ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน) อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ.....
 จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....
 อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
 เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....
 วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต/ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบึงสามพัน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าวโดยมีรายละเอียด ดังนี้

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า ได้แนบเอกสาร/หลักฐาน (ถ้ามี) ประกอบการร้องเรียนดังนี้

- ๑)จำนวน.....ชุด
 ๒)จำนวน.....ชุด
 ๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ผู้เสียหาย
 (.....)