



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง
ตำบลไผ่ขวาง อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางดำเนินการสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และใช้เป็นมาตรฐานในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในด้านความโปร่งใสและก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ส่วนราชการและประชาชน โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้จัดการทุจริตให้หมดไปจากสังคมไทย องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวางหวังเป็นอย่างยิ่งว่าประเทศไทยจะกลับมาเป็นประเทศ ที่ไม่มีการทุจริต

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒

บทที่ ๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
---	---

บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	๕

ภาคผนวก

แบบการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
---	--

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการวางแผนการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวางทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปรามและสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนายุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ ใช้สำหรับเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๒.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.๒ ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ทางไปรษณีย์ ส่งมาที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง เลขที่ ๒๔๐ หมู่ ๒ ตำบลไผ่ขวาง อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี รหัสไปรษณีย์ ๗๒๐๐๐

๒.๓ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง www.phaikhwangsa.go.th
หรือ Page Facebook www.facebook.com/PhaikhwangSuphanburi240

๒.๔ ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง

การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่รัฐ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว การกระทำผิดทางวินัยหรือมีพฤติกรรมส่อถึงการทุจริต หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อน ทำให้ราชการเสียหาย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้การร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและหรือเป็นที่ยุติ

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๔.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๕. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๕.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๕.๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๕.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๕.๔ คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕.๕ ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๗ ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ ๒

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

(๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

(๔) ระบุยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องที่ผู้แจ้งได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ขาว

๑.๓ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑.๔ ต้องไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

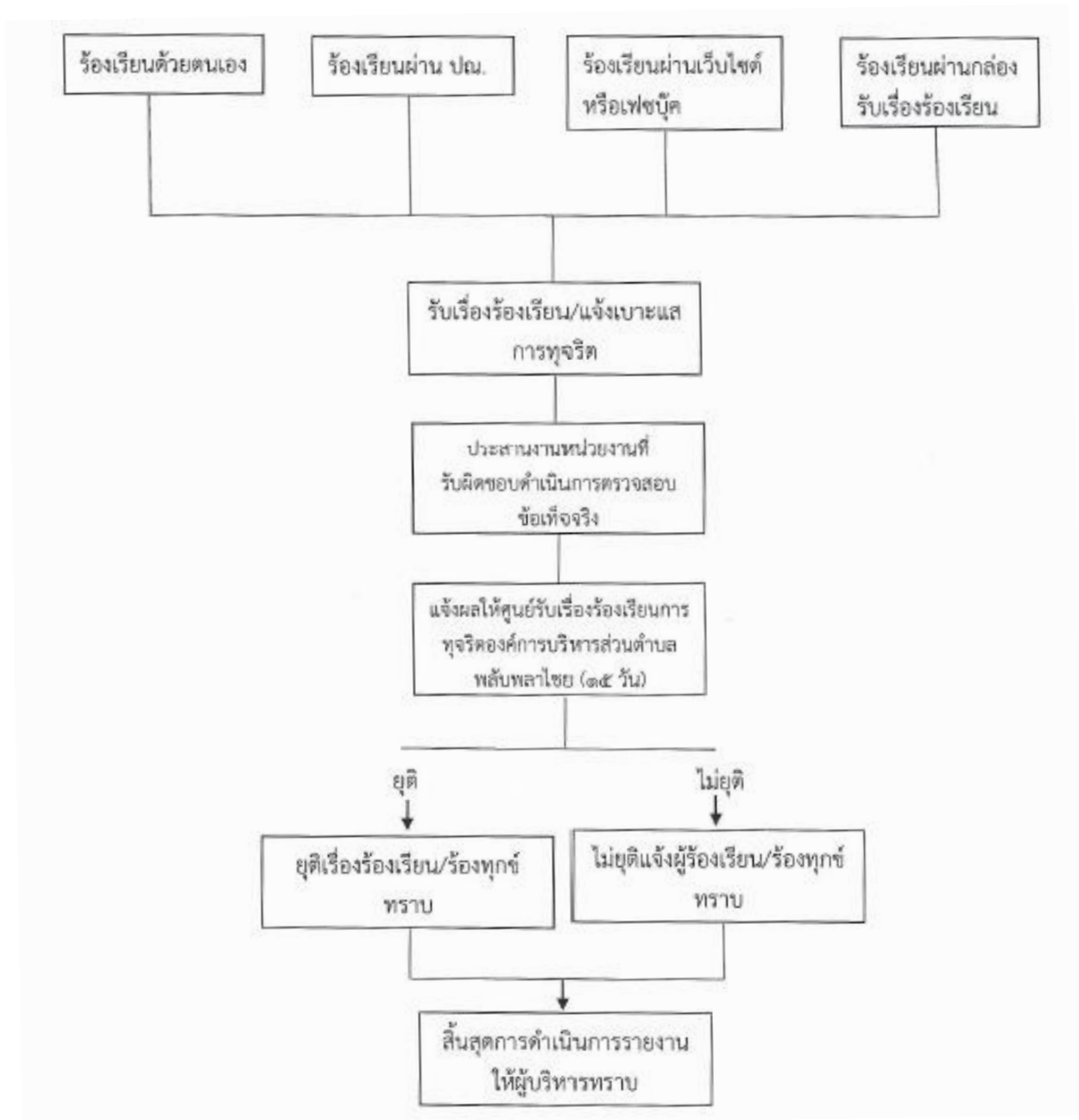
(๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

(๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

๑.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๑.๔ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๑.๕ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๑.๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๗ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๑.๘ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

เลขที่...../.....

รับคำร้องเรียนเมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

(สำหรับผู้ยื่นคำร้องกรอกข้อมูล)



แบบคำร้อง

องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง/ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาวอาศัยอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขประจำตัวผู้ถือบัตรประชาชน □-□□□□-□□□□□-□□-□ เบอร์โทร.....

☐ แจ้งเรื่องทั่วไป ☐ กิจการอันตราย ☐ กิจการโรงแรม ☐ เหตุรำคาญ

☐ ร้องเรียน ☐ ร้องทุกข์ ☐ ก่อสร้างอาคาร ☐ ประปา

☐ กิจการตาม พรบ.สาธารณสุข ☐ ซ่อมบำรุงทรัพย์สินของ อบต. ☐ ไฟสาธารณะ ☐ ถนน

☐ อื่นๆ (ระบุ)

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(สำหรับเจ้าหน้าที่)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....

(นางสาวนนุช จงชาญสิทธิ)

หัวหน้าสำนักปลัด

วันที่.....

ลงชื่อ.....

(นายวินิจฉัย วิชัยนันต์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง

วันที่.....

ลงชื่อ.....

(นายปรีชา คชวงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง

องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง

เลขรับที่.....

วันที่.....

เวลา.....

เอกสารหลักฐาน (ถ้ามี)

(๑).....จำนวน.....

(๒).....จำนวน.....

(๓).....จำนวน.....

(๔).....จำนวน.....

ดำเนินการแล้วเสร็จ

เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ดำเนินการโดย

ลายมือชื่อ ผอ.กอง

☐ สำนักปลัด

☐ กองคลัง

☐ กองช่าง

☐ กองการศึกษาฯ

☐ กองสาธารณสุขฯ

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง

องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง มีความต้องการให้การปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน เป็นไปด้วยความสุจริต โปร่งใส ยุติธรรม ปราศจากการลำเอียง ทั้งต่อหน่วยงานและประชาชนทั่วไป และมีการจัด กระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีช่องทาง ดังต่อไปนี้

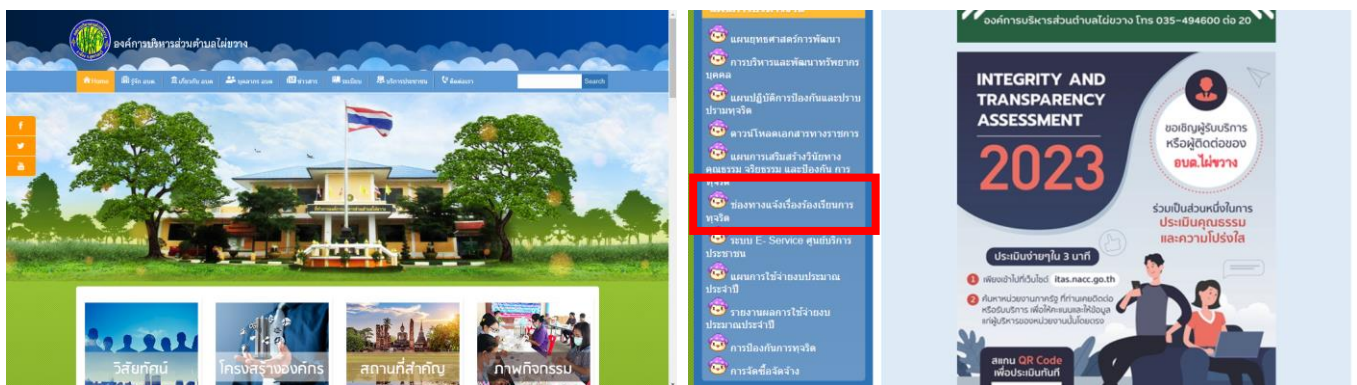
๑. เบอร์โทรติดต่อของหน่วยงาน

๑.๑ องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง โทรศัพท์ ๐๓-๕๔๙๔-๖๐๐, โทรสาร ๐๓-๕๔๙๔-๖๐๑

๑.๒ สำนักปลัด อบต.ไผ่ขวาง โทรศัพท์มือถือ ๐๘-๒๒๕๔-๐๖๐๖

๒. ทาง E-mail ของหน่วยงาน “phaikhwang@hotmail.co.th”

๓. ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง <http://www.phaikhwangsao.go.th> ช่องทางการแจ้งในเมนู “แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”



๔. ทาง Page Facebook ของหน่วยงาน “องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง”

