



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



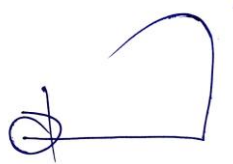
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

อำเภอบุญทริก จังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม (กรณีร้องเรียนด้วยตัวเอง) ๒) โทรศัพท์ ๐๔๕-๕๕๓๐๐๕ - ๗ ๓) เว็บไซต์ “องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม <https://www.phonngam-buntharik.go.th> หัวข้อ ระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต” ๔) เฟซบุ๊ก “อบต.โพนงาม อ.บุญศรี จ.บุรีรัมย์ <https://www.facebook.com/PhonngamBT>” ๕) ตู้ไปรษณีย์ หมู่ ๗ ตำบลโพนงาม อำเภอบุญศรี จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๒๓๐

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ



(นายคุณากร อักษรพมราช)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงาม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลวังไคร้ ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI: Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงาม (กรณีร้องเรียนด้วยตัวเอง) ๒) โทรศัพท์ ๐๔๕-๙๕๓๐๐๕ - ๗ ๓) เว็บไซต์ “องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงาม <https://www.phongam-buntharik.go.th> หัวข้อ ระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต” ๔) เฟซบุ๊ก “อบต.โพรงงาม อ.บุญทริก <https://www.facebook.com/PhongamBT>” ๕) ตู้ไปรษณีย์ หมู่ ๗ ตำบลโพรงงาม อำเภอบุญทริก จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๒๓๐ ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงาม จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพรงงาม เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

/๔.การร้องเรียน...

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

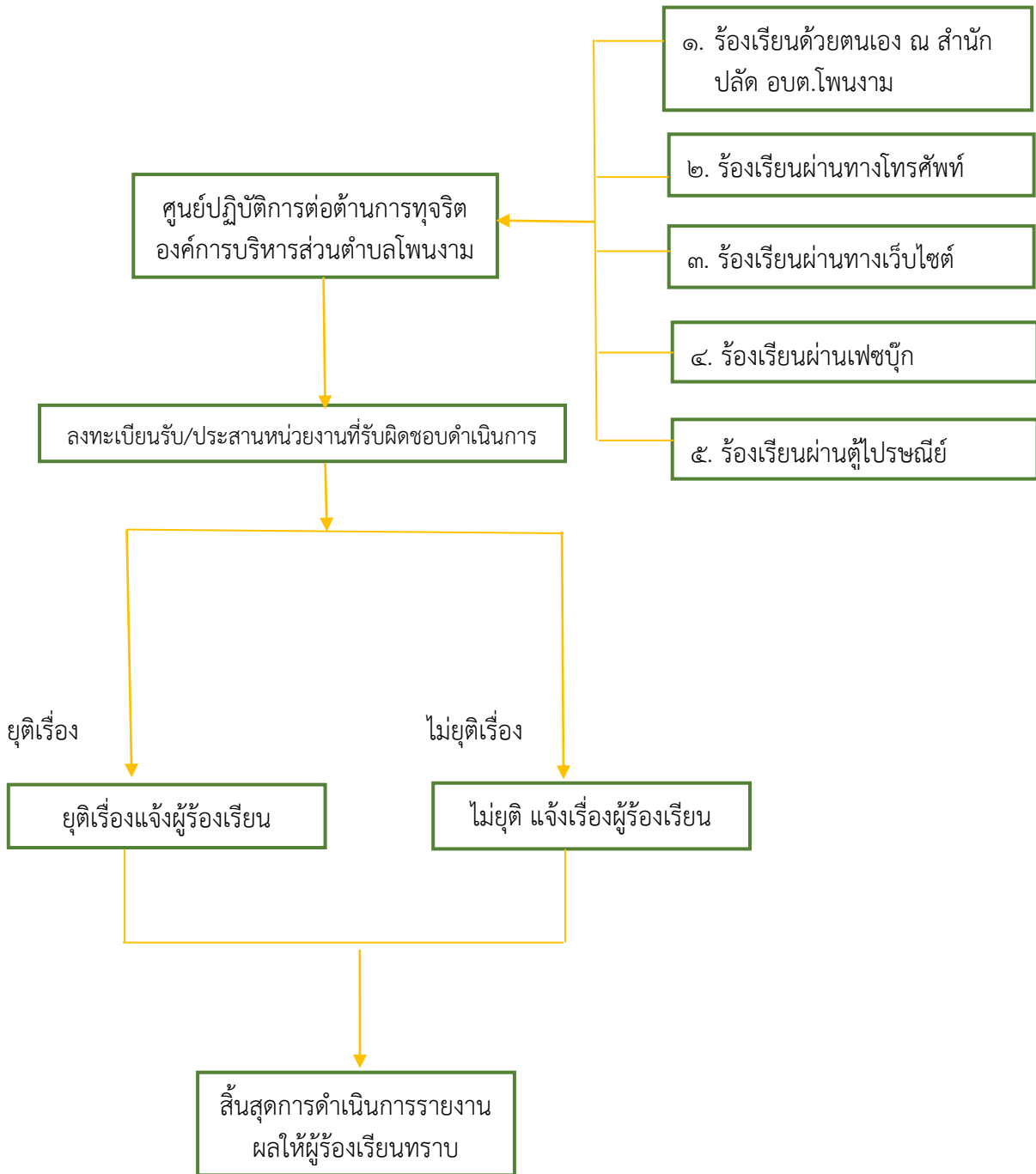
- ๑) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม (กรณีร้องเรียนด้วยตัวเอง)
- ๒) โทรศัพท์ ๐๔๕-๙๕๓๐๐๕ - ๗
- ๓) เว็บไซต์ “องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม
<https://www.phonngam-buntharik.go.th> หัวข้อ ระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต”
- ๔) เฟซบุ๊ก “อบต.โพนงาม อ.บุญชริก <https://www.facebook.com/PhonngamBT>”
- ๕) ตู้ไปรษณีย์ หมู่ ๗ ตำบลโพนงาม อำเภอบุญชริก จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๒๓๐

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปรายการเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม (กรณีร้องเรียนด้วยตัวเอง)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๙๕๓๐๐๕ - ๗	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน https://www.phonngam-buntharik.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๔. เฟซบุ๊ก อดต.โพนงาม อ.บุญชริก https://www.facebook.com/PhonngamBT	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๕. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ หมู่ ๗ ตำบลโพนงาม อำเภอบุญชริก จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๒๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม
อำเภอขุนซริก จังหวัดอุบลราชธานี ๓๕๒๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
.....โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
.....ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วน
ตำบลโพนงาม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

/ เรียนหัวหน้า...

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

.....

ลงชื่อ.....
(.....)