

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัง
อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลวัง ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๒๖ หมู่ ๓ ตำบล วัง อำเภอ ท่าชนะ จังหวัด สุราษฎร์ธานี ๘๔๑๗๐
- ๒) ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลวัง แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ <https://www.wang.go.th/front/eservice/>
- ๓) ทาง Facebook “อบต.วัง อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี”
- ๔) ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) : saraban_๐๖๘๔๐๗๐๗@dla.go.th
- ๕) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลวัง
- ๖) ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้วยตนเอง ยื่นคำร้อง โดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัง ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอด รับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัง

องค์การบริหารส่วนตำบลวัง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลวัง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน	
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
ช่องทางการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส	๒
หลักเกณฑ์ในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส	๓
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
กระบวนการพิจารณาคำเนิการ	๔
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต	๕
บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน	๖
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
ภาคผนวก	๘

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลวัง จึงจัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลวัง

"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น

"ประพฤติมิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดใน ตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาท เลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และขอกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

"การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่อง ร้องเรียน เข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อ ร้องเรียน ไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ไปรษณีย์ เลขที่ ๒๖ หมู่ ๓ ตำบล วัง อำเภอ ท่าชนะ จังหวัด สุราษฎร์ธานี ๘๔๑๗๐

๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลวัง แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ <https://www.wang.go.th/front/eservice/o>

๓) Facebook “อบต.วัง อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี”

๔) ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) : saraban_๐๖๔๔๐๗๐๗@dla.go.th

๕) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลวัง

๖) ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้วยตนเอง โดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ธุรการหรือ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัง

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ

๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวหรือช่องทางเบาะแสดังกล่าวของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

บทที่ ๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑) เจ้าหน้าที่ องค์กรบริหารส่วนตำบลวัง รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ สรุปรายความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

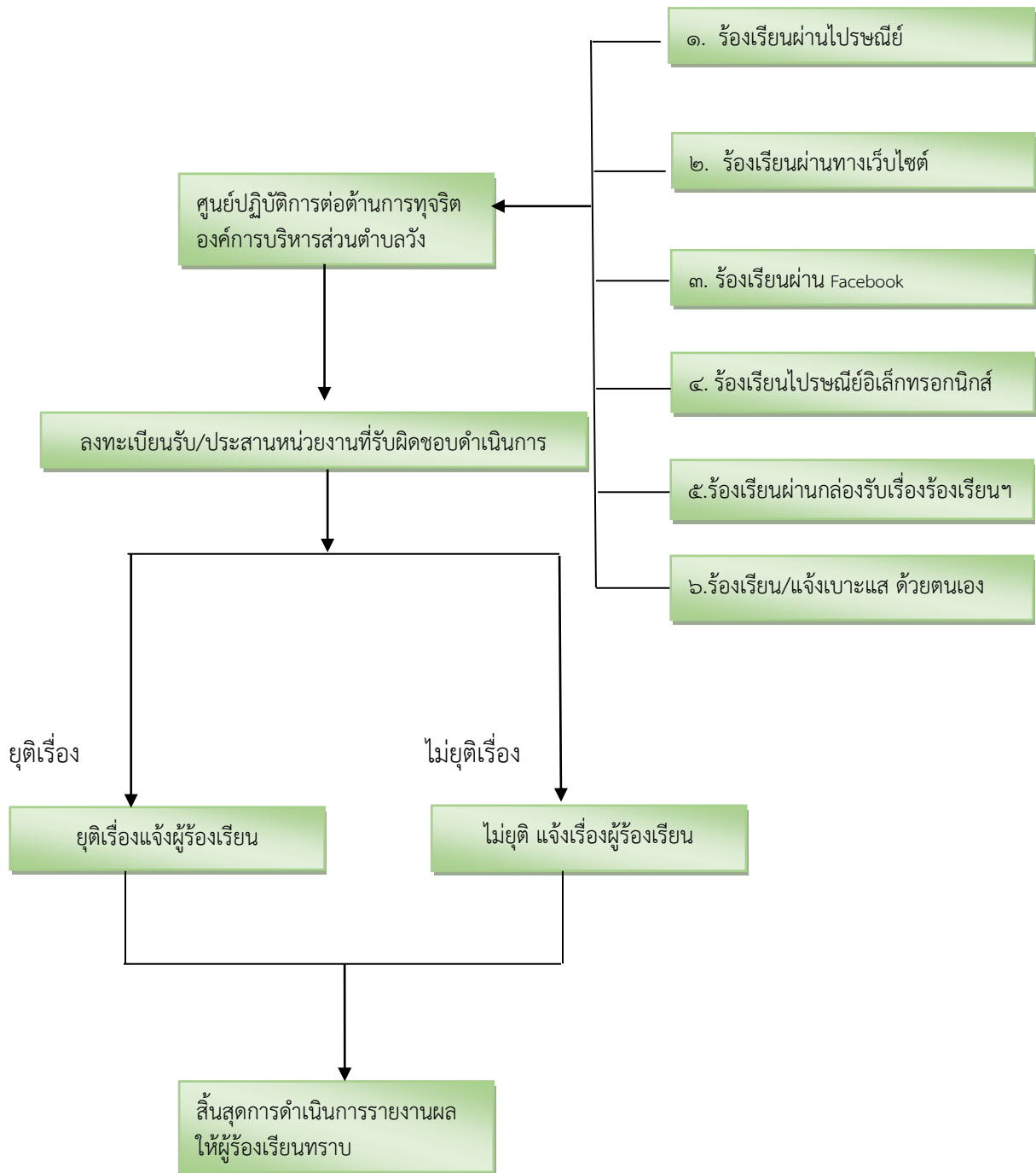
๘) เจ้าหน้าที่ จัดเก็บเรื่อง

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้ สำนักปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลวัง เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลัก และทุกส่วนราชการ เป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามให้ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลวัง



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการรับเรื่อง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนฯ	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้วยตนเอง	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ



แบบคำร้องเรียน/ ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลวัง
อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวัง

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
.....โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
.....ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วน
ตำบลวัง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

.../ เรียนรองปลัด

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวัง

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวัง

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวัง

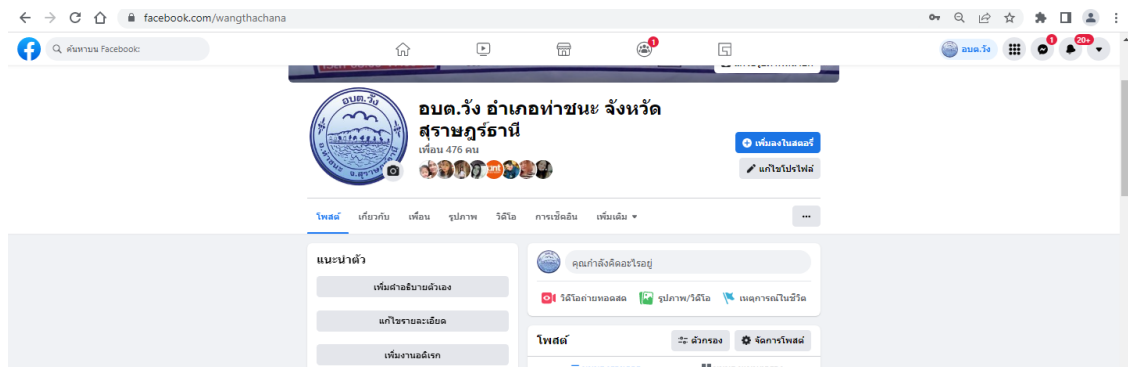
.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ภาคผนวก

ร้องเรียนผ่านทาง Facebook : อบต.วัง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุราษฎร์ธานี



ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.wang.go.th

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

* ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกปิดเป็นความลับไม่เปิดเผยต่อสาธารณชน

ข้อมูลการร้องเรียน

คำนำหน้า นาย ชื่อ สกุล สังกัด

เรื่องร้องเรียน

เหตุผลประกอบการร้องเรียน

เนื่องจาก

มีความประสงค์

เบอร์โทรศัพท์

ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน ผู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดอยู่หน้าทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวัง

