



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส
เกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง
ตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ไปรษณีย์องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง เลขที่ ๓๓ หมู่ ๓ ตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๙๐ ๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง <https://www.khamsakasang.go.th> ผ่านช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๓) Facebook เพจ “องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง” ๔) กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง

องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้เป็นมาตรฐานเดียว องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนประชาชนผู้มีส่วนรู้เห็นการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง ทั้งยังเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ และการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมต่อไป

งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ภาคผนวก	๖

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสงทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกในการป้องกัน ปราบปราม การสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ไปรษณีย์องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง เลขที่ ๓๓ หมู่ ๓ ตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๙๐ ๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง <https://www.khamsakasang.go.th> ผ่านช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ๓) Facebook เพจ “องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง” ๔) กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง

การปฏิบัติงานในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสงจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนการปกป้องผลประโยชน์ของทางราชการและประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับหน่วยงานผู้มีอำนาจหน้าที่โดยตรงต่อไป ดังนี้

๓.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๔ ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕ ประสานงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๔.๑ ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง เลขที่ ๓๓ หมู่ ๓ ตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๙๐

๔.๒ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง <https://www.khamsakasang.go.th> ผ่านช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๓ Facebook เพจ “องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง”

๔.๔ กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแส

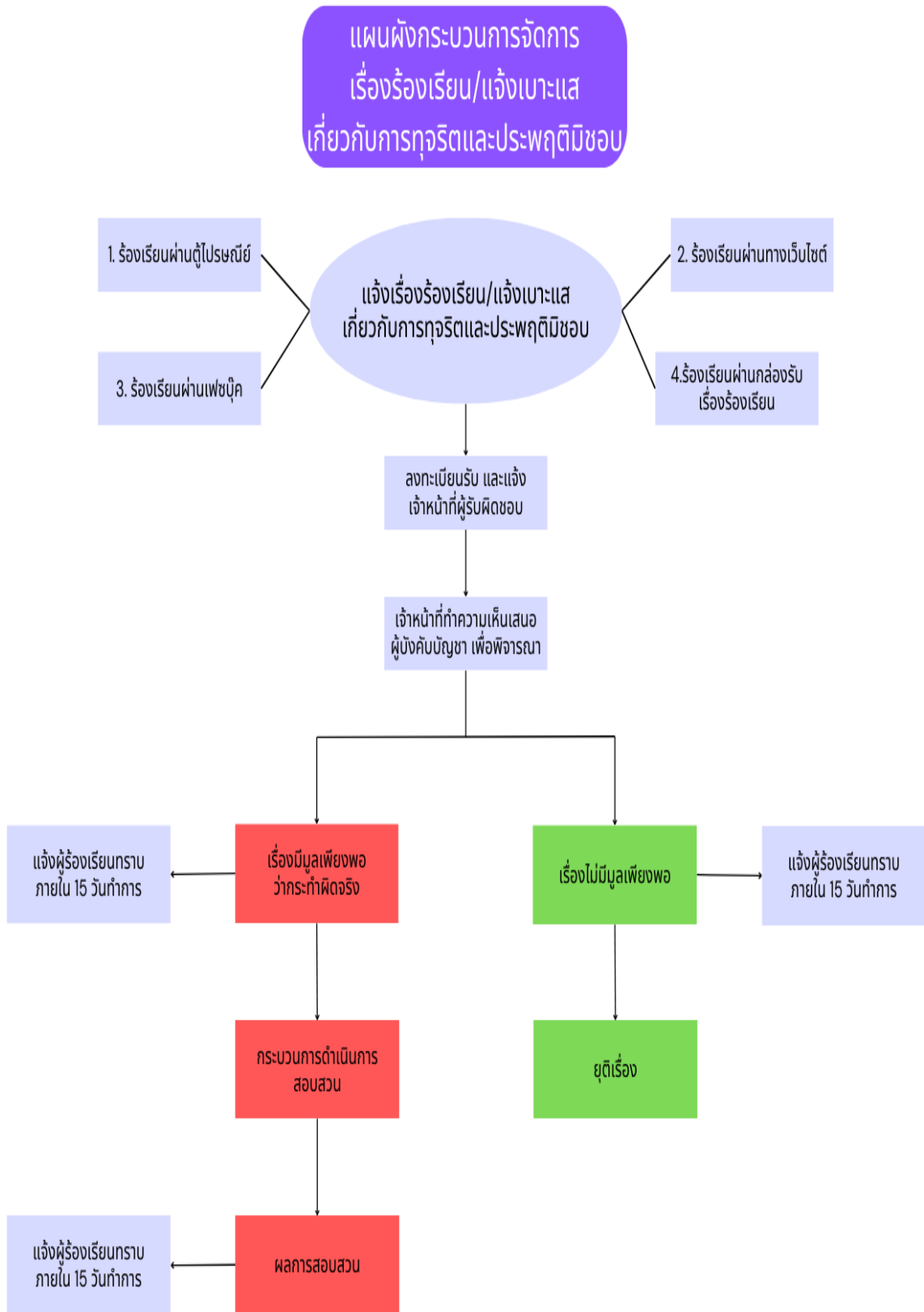
๕.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

๕.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕.๔ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๕.๕ กรณีที่ผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส ต้องการปกปิดชื่อ ที่อยู่ เพื่อความปลอดภัย อย่างน้อยจะต้องมีพยานหลักฐาน หรือพฤติการณ์ประกอบที่ชัดเจนเพียงพอตามข้อ ๕.๓ ด้วย

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียน ๔ ช่องทาง และลงรับในระบบสารบรรณ

๗.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับหนังสือ ส่งเรื่องต่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำหนังสือสรุปข้อมูล ข้อเท็จจริง พฤติการณ์ประกอบ พยานหลักฐาน สนับสนุนประเด็นการร้องเรียน แล้วทำความเห็นเสนอถึงผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการตามกฎหมาย

๗.๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบผลการพิจารณาเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันลงรับหนังสือ ว่าประเด็นร้องเรียนมีมูลว่ากระทำผิดหรือสมควรยุติเรื่อง

๗.๕ หากประเด็นมีมูลว่ามีการกระทำผิดตามเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการตามกระบวนการสอบสวนตามอำนาจหน้าที่ หรือส่งเรื่องไปยังหน่วยงานผู้มีอำนาจหน้าที่ต่อไป

๗.๖ เมื่อผลการสอบสวนมีผลเป็นประการใด เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำสั่งของผู้มีอำนาจที่ได้พิจารณาตามประเด็นร้องเรียนแล้ว

๗.๗ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำรายงานสรุปประเด็น ผลการวินิจฉัย รายงานผู้บริหารเพื่อทราบ

๗.๘ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลภายใน ๑๕ วัน นับแต่ยุติเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานผู้รับผิดชอบ / เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	สำนักปลัด / งานธุรการ - งานนิติการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	สำนักปลัด / งานธุรการ - งานนิติการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ทุกวัน	สำนักปลัด / งานธุรการ - งานนิติการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	สำนักปลัด / งานนิติการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง
อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๙๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง

๑. ผู้กล่าวหา / ผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล ตำแหน่ง

สังกัด

ที่อยู่ ตำบล..... อำเภอ

จังหวัด โทรศัพท์

๒. ผู้ถูกกล่าวหา / ผู้ถูกร้องเรียน

๒.๑ ชื่อ - นามสกุล ตำแหน่ง

สังกัด

๒.๒ ชื่อ - นามสกุล ตำแหน่ง

สังกัด

๓. ข้อกล่าวหา / เบาะแส / วัน เวลา สถานที่ / พฤติการณ์ที่กระทำความผิด

๓.๑ ข้อกล่าวหา / เบาะแส

๓.๒ วัน เวลา ที่ผู้ถูกกล่าวหากระทำความผิด วันที่ เดือน พ.ศ.

สถานที่ที่กระทำความผิด

๓.๓ พฤติการณ์ที่กระทำความผิด

๔. พยานหลักฐานประกอบการร้องเรียน / แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕. มีประสงค์ เปิดเผย ปกปิด ชื่อ-นามสกุล ในการร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

ลงชื่อ ผู้กล่าวหา / ผู้ร้องเรียน
(.....)