



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด

อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ได้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติ การจัดการ ร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใสและเป็นธรรม กับทุกฝ่าย สามารถตรวจสอบได้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด จึงกำหนดทิศทางวางกรอบการ ดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

การจัดทำคู่มือจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และอำนวยความสะดวก ต่อประชาชน รวดเร็วในการดำเนินการและเพื่อวางหลักการทำงานให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานถูกต้องตาม กฎระเบียบ อย่างเคร่งครัดและให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพต่อไป

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธา ต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด หมู่ที่ ๔ ตำบลบางโตนด อำเภอโพธาราม จังหวัด ราชบุรี ๗๐๑๒๐ ๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด เมนูช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต [http:// www.bangtanod.go.th](http://www.bangtanod.go.th) ๓) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด” ๔) กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบางโตนด เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐาน

๒) เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายงานสามารถหาความรู้ และนำคู่มือไปใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียน และเพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนทราบขั้นตอนและขบวนการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไขในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน ตามหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งรักษาผลประโยชน์ ของทางราชการ

๓. คำจำกัดความ

เรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด

ทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น จากองค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด

การประพฤติ หมายถึง การกระทำหรือการประพฤติปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด

มิชอบ หมายถึง ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของผู้บังคับบัญชา มติ คณะรัฐมนตรีแบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามทำนองคลองธรรม คือไม่เป็นไปตามทางที่ถูกที่ควร

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ บกพร่อง ล่าช้า ความไม่โปร่งใส ประพฤติไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง พนักงานจ้างเหมาหรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อประสานงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด

๔. ความรับผิดชอบ

งานนิติการ มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนด้วยความสุจริตและโปร่งใส รวมทั้งดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ เพื่อต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในองค์กร บูรณาการร่วมกับหน่วยงานภายนอกเพื่อต่อต้านการทุจริต

๕. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ เรื่องที่จะนำมา ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนดในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๕.๒ เรื่องร้องเรียนต้องมีมูลกระทำความผิดจริง มีพฤติกรรมพอสมควรในการแสวงหาข้อเท็จจริง

๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด
- ๒) ทางไปรษณีย์ (องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด หมู่ที่ ๕ ตำบลบางโตนด อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๒๐)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๒๗๔-๑๒๘๐
- ๔) เว็บไซต์ <http://www.bangthanod.go.th> (รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต)
- ๕) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail “bangthanod@gmail.com”
- ๖) Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด
- ๗) ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

๗. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียน

๗.๑ กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง/ทางไปรษณีย์

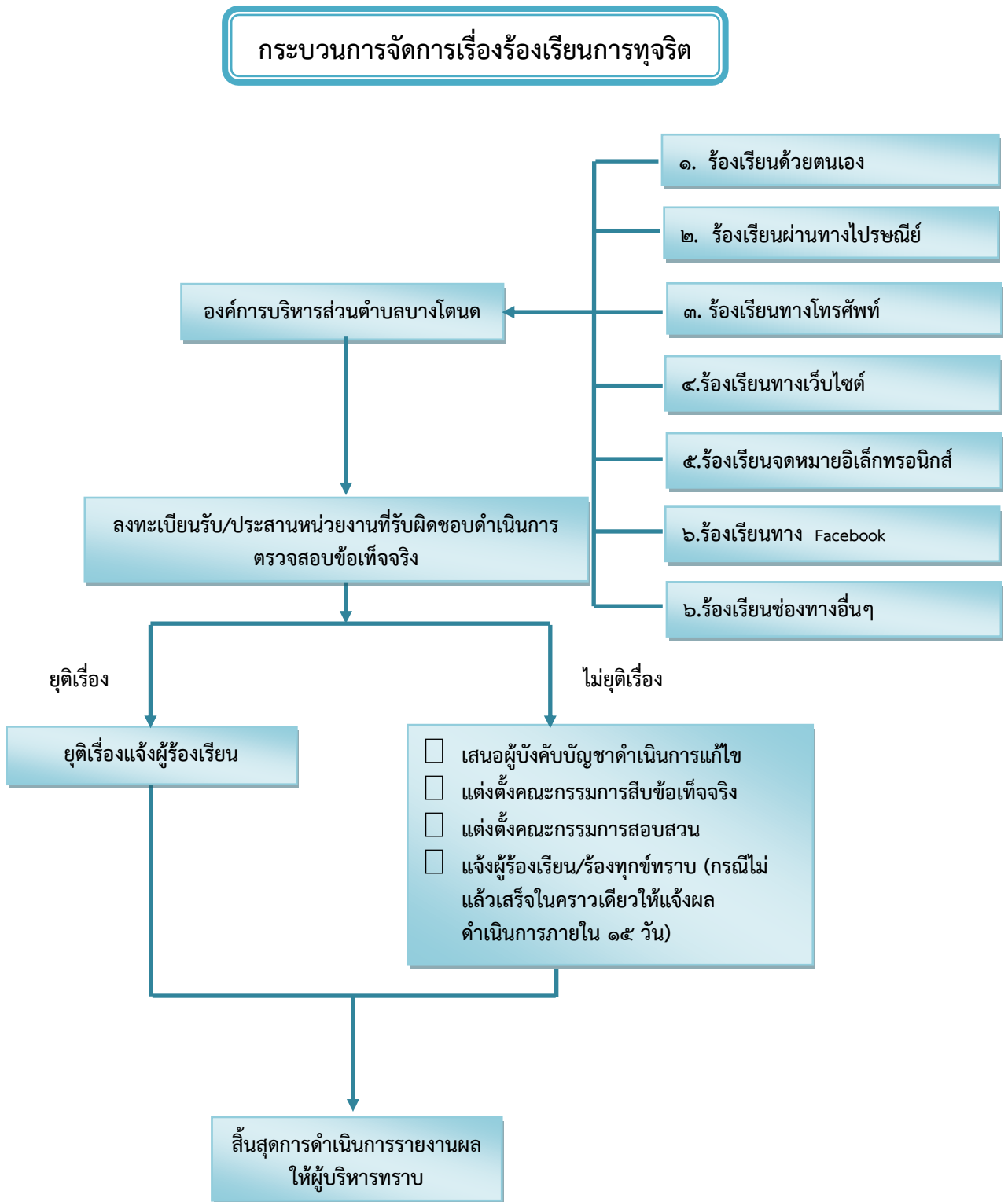
- ๑) ชื่อและข้อมูลของผู้ร้องเรียน
- ๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรที่เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
- ๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ๕) ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน
- ๖) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ เป็นต้น (ถ้ามี)

๗.๒ กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน โดยจะสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียน กรณีการกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หรือแจ้งผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังองค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด

๗.๓ กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.bangthanod.go.th> (รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : bangthanod@gmail.com หรือ Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด เจ้าหน้าที่จะเข้าระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อตรวจสอบว่ามีผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์หรือไม่ สามารถติดต่อประสานงานจากผู้ร้องเรียนได้หรือไม่ โดยต้องมีข้อมูลเบื้องต้นที่สามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้มูลความจริงได้

* ทุกกรณีที่มีการร้องเรียน ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่างๆ
- ๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - ๓) เสนอผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไข
 - ๔) แต่งตั้งคณะกรรมการสืบข้อเท็จจริง
 - ๕) แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน
 - ๖) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ (กรณีไม่แล้วเสร็จในคราวเดียวให้แจ้งผลดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน)
 - ๗) สิ้นสุดการดำเนินการ รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การกำกับติดตามและการประเมินผล

การกำกับติดตามและการประเมินผล องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด จะสรุปการรายงานผลการปฏิบัติงานร้องเรียน ประจำทุกเดือนว่าดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งหมดกี่เรื่อง ได้ข้อยุติกี่เรื่อง และอยู่ระหว่างการพิจารณาที่เรื่อง ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบและนำผลสถิติเผยแพร่ในเว็บไซต์

ภาคผนวก

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด

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

ลงชื่อ.....

(.....)

หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด

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

ลงชื่อ.....

(.....)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด

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

ลงชื่อ.....

(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด

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

ลงชื่อ.....

(.....)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อหน่วยงาน

เบอร์โทรศัพท์ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด โทร.๐ - ๓๒๗๔ - ๑๒๘๐

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล	๒๑
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	๔๒
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	๑๓
หัวหน้าสำนักปลัด	๑๔
สำนักปลัด (งานธุรการ)	๑๐
สำนักปลัด (งานนโยบายและแผน,งานการเจ้าหน้าที่)	๑๑
กองคลัง	๒๑
ผู้อำนวยการกองคลัง	๒๒
กองช่าง	๓๒
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๑๒
กองสวัสดิการสังคม	๔๑
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๕
ห้องประชุม	๑๙
โทรสาร (FAX)	๑๖

