

คู่มือ แนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบ



งานนิติการ สำนักงานปลัด



องค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว
อำเภอทรอน จังหวัดอุดรดิตถ์

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่ การปฏิบัติติดตาม แผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล หาดสอง แคว

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทาง ปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. ขั้นตอนการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	
๕. หลักเกณฑ์ในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และระยะเวลาดำเนินการ	๔
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ส่วนงานที่รับผิดชอบ	
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และระยะเวลาดำเนินการ	๕
๙. ภาคผนวก	๖

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแควทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วม กำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่ การปฏิบัติติดตาม แผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ ประชาชน ได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ทั้ง ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบล หาดสองแคว องค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว ๙๕ หมู่ ๒ อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ <http://www.hardsongkwae.go.th>
๓. ร้องเรียนผ่านศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลหาดสองแคว
๔. ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์
-หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
๕. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕ ๔๙๖๐๙๘
๖. ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว จ.อุดรธานี”

<https://www.facebook.com/hardsongkwaeUTT/>

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถามหรือ แจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว จำเป็นต้อง ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
- ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการ ขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

- ๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ ประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของ รัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- ๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ
- ๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
 - ๔) คຸ່ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น
 - ๔) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ และการ คຸ່ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - ๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ່ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - ๗) สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- ๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว องค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว ๙๕ หมู่ ๒ อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี
- ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ <http://www.hardsongkwae.go.th>
- ๓) ร้องเรียนผ่านศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลหาดสองแคว
- ๔) ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์
-หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- ๕) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕ ๔๙๖๐๙๘
- ๖) ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว จ.อุดรธานี”

<https://www.facebook.com/hardsongkwaeUTT/>

๕. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

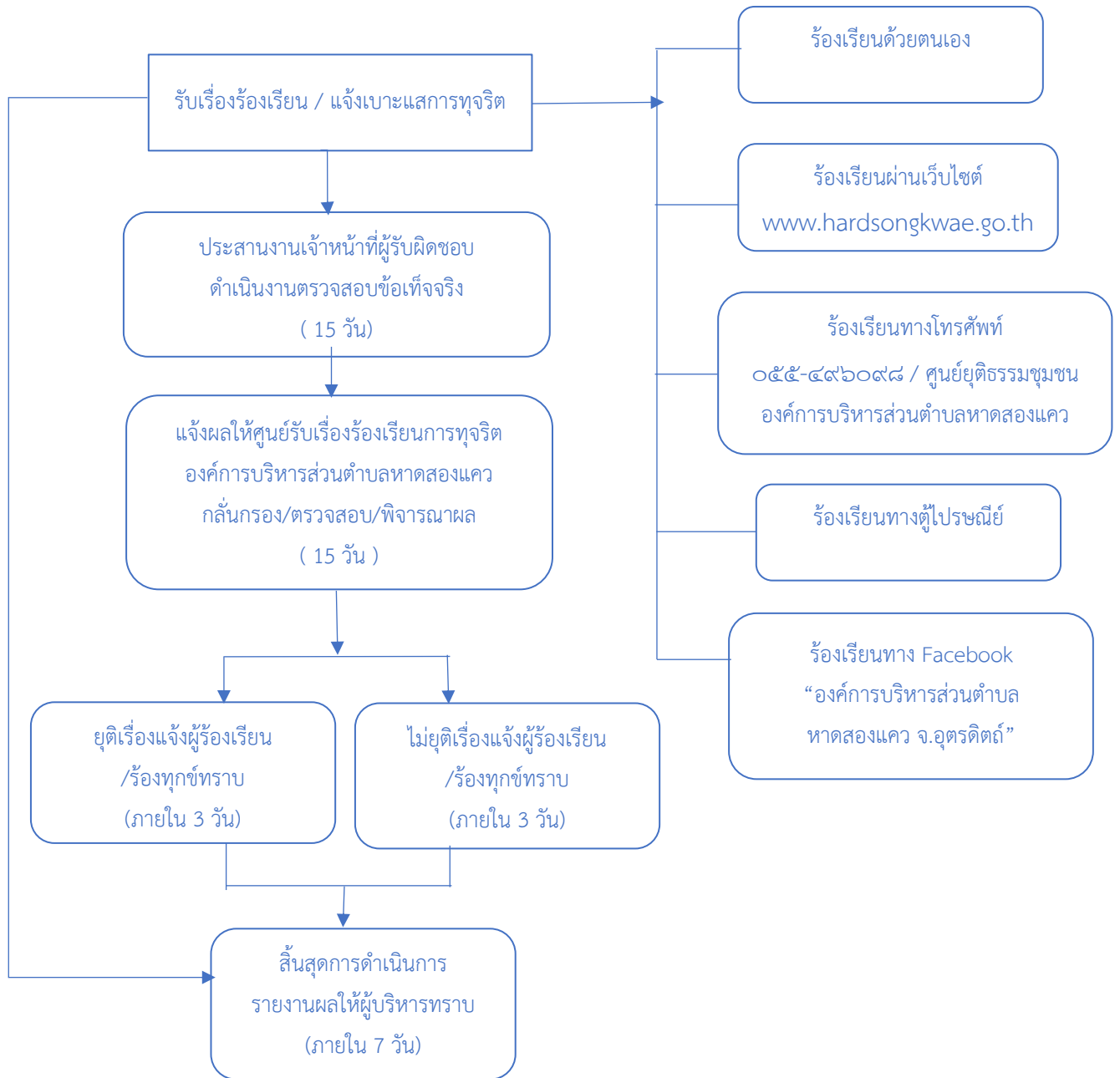
- ๑) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ
- ๒) ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นสาเหตุการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่า มีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ๖) ระบุ วัน เดือน ปี
- ๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พร้อมพยานบุคคล (ถ้ามี)

หมายเหตุ : เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่พิจารณา

- ๑) ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ
- ๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
- ๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องอันเป็นเหตุ

แห่งการร้องเรียน

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ
ระยะเวลาดำเนินการ



* หมายเหตุ: วันทำการ

๗. ส่วนงานที่รับผิดชอบ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ ส่วนงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัด โดย นิติกร หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

๗.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) งานธุรการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน

๒) งานนิติกร สำนักปลัด คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) นิติกร สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป เพื่อทราบและพิจารณา

๔) นิติกร ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) นิติกร แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทราบ เบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๖) นิติกร รับรายงาน และติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) นิติกร เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) นิติกร จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านFacebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๔๙๖๐๙๘	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

-ภาคผนวก-

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว
๙๕ หมู่ที่ ๒ ตำบลหาดสองแคว
อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ ๕๓๑๔๐

วันที่..... เดือน พ.ศ.

เรื่อง ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว

ข้าพเจ้า อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด
รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... อาชีพ.....
ตำแหน่ง เลขที่บัตรประชาชน
ออกโดย วันออกบัตร
บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัด ชื่อ.....
ตำแหน่ง ว่าเจ้าหน้าที่รายดังกล่าว มีพฤติกรรมทุจริตประพฤติมิชอบ โดยมี
พฤติการณ์ดังต่อไปนี้ (กรณีระบุ การกระทำทั้งหลายที่เป็นสาเหตุการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง หรือ
พฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่า มีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการ
แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/
สอบสวนได้)

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ประพฤติมิชอบ
ตามข้างต้น เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

- ๑) จำนวนชุด
- ๒) จำนวนชุด
- ๓) จำนวนชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)