



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ



ไม่ยอม ไม่ทน ไม่เฉย
รวมพลังคนไทยไม่โกง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ
อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม
www.huorua.go.th



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.หัวเรือ

คำนำ

คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร ทุกระดับ เป็นแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำเป็นต้องมีข้อมูลรายละเอียดการปฏิบัติงาน เช่น รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน รายละเอียดขั้นตอน หรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ เป็นต้น ทั้งนี้ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะช่วยให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง มาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์แก่งานและบุคลากร เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และสร้างความไว้วางใจเชื่อมั่นแก่ประชาชนในการแจ้งเบาะแสการทุจริตได้

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑) บทนำ	๑
๒) หลักการและเหตุผล	๑
๓) วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ	๒
๔) คำจำกัดความ	๒
๕) บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน	๓
๖) ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.หัวเรือ	๔
๗) หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.หัวเรือ	๔
๘) แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๖
๙) ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๗
๑๐) การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๙
๑๑) มาตรการงานการรับและตอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๙
๑๒) ระบบการติดตามและประเมินผล	๙
๑๓) การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๑๐
๑๔) แบบฟอร์ม	๑๐
๑๕) จัดทำโดย	๑๐

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม



บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและการประพฤติมิชอบ (ปี ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายสำคัญของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นแนวทางการปลูกฝังให้คนไทยไม่โกง การป้องกันการทุจริต และการปราบปรามทุจริต เพื่อให้บุคลากรมีค่านิยมไม่ยอมรับการทุจริต และมีจิตสำนึกต่อต้านการทุจริตและเพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบได้ กำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบได้และเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับเป็นแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ ประกอบด้วย ๑) ช่องทางร้องเรียนด้วยตนเอง สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ ๒) ช่องทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๐๒-๙๗๒๘ ในวันและเวลาราชการ ๓) ช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.huorua.go.th ๔) ช่องทาง <https://www.facebook.com/> องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ ๕) ช่องทาง line ๖) ช่องทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๔๓ หมู่ที่ ๒ ตำบลหัวเรือ อำเภอกวนพิศ จันทบุรี ๔๔๑๒๐

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการเดียวกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมตำบลหัวเรือ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.หัวเรือ

เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล สามารถแก้ไข ปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของ ประชาชนเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือใช้เป็นแนวทางปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบริการอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๕) เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ ทราบถึงกระบวนการในการปฏิบัติงานและเกิดความเชื่อมั่นในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

๖) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดถ่ายทอดให้กับบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกให้สามารถเข้าใจกระบวนการและสร้างความไว้วางใจสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในการแจ้งเบาะแสการทุจริตได้

๓. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.หัวเรือ

ผู้มีส่วนได้เสีย	- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน หมู่บ้าน เขตตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน การละเว้นหรือเลือกปฏิบัติ การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต เป็นต้น
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินการ

๔. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการและรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและการประพฤติมิชอบ (ปี ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับ ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.หัวเรือ

- ๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ๔) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
- ๕) คำนึงจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมของพนักงานส่วนตำบล
- ๖) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี
- ๗) ปฏิบัติงานสนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย เช่น ป.ป.ช. ป.ป.ท. เป็นต้น

๕. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ อบต.หัวเรือ

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ
- ๒) สายด่วน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ ๐๖-๒๑๑๓-๒๖๖๓
- ๓) สายด่วน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ ๐๘-๐๘๘๘-๘๘๑๘
- ๔) ช่องทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๐๒-๙๗๒๘ ในวันและเวลาราชการ
- ๕) ช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.huorua.go.th
- ๖) ช่องทาง www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ
- ๗) อีเมลล์ huorua@hotmail.com
- ๘) ตู้ไปรษณีย์ ๑๔๓ หมู่ ๒ ตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๒๐
- ๙) ตู้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

๖. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติของเจ้าหน้าที่ อบต.หัวเรือ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ - สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง ชัดเจน
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนการทุจริต
 - ๓) ข้อเท็จจริง ช่วงเวลาการกระทำความผิด หรือพฤติการณ์การทุจริตประพฤติมิชอบของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวน ได้
 - ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียนการทุจริตต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนการทุจริตได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ
๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนการทุจริตที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้
 - ๑) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.ทั่วไป

รายละเอียดข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ใช้ถ้อยคำสุภาพ

ระบุ วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

ระบุ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน

ระบุ ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง

ระบุ ช่วงเวลาการกระทำความผิด ให้ชัดเจน

ระบุ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเรื่องที่ร้องเรียนอย่างชัดเจน
ที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวน ได้

ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)



๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่





คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.หัวเรือ

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๑ วันทำการ	- งานธุรการ - งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เนื้อหา หรือเบาะแสของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ที่ได้รับแจ้ง	๑ วันทำการ	- งานธุรการ - งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๓	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สรุปเนื้อหา / ความเห็น รายงานให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา	๑ วันทำการ	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๔	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ประสานแจ้งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง	- กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน - กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	- เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งเตือนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ - ติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๕ วันทำการ	- งานธุรการ - งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๖	- เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งเตือนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๓ วันทำการ	- งานธุรการ - งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	- งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๘	การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ - กรณียุติเรื่อง จัดเก็บเรื่องในแฟ้มเอกสาร - กรณีไม่ยุติ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมต่อไป	๗ วันทำการ	- งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๙	ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ ทราบ	๑๕ วันทำการ	- งานนิติการ



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.หัวเรือ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ จาก ๙ ช่องทาง

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา

๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

- กรณีเรื่องยุติ

ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งผลหรือดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามผลความก้าวหน้าของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอผู้บริหารทราบ

๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประจำปี มีความก้าวหน้าของการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น จำนวนเรื่องร้องเรียน เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เป็นต้น (กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนให้ระบุไม่มีเรื่องร้องเรียน)

๙. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดเก็บเรื่อง

การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
๑. ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๒. สายด่วน นายกอ อบต.หัวเรือ ๐๖-๒๑๑๓-๒๖๖๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.หัวเรือ

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
๓. สายด่วน ปลัด อบต.หัวเรือ ๐๘-๐๘๘๘-๘๘๑๘	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๔. ช่องทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๐๒-๔๗๒๘	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๕. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.huorua.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๖. ทาง www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๗. อีเมลล์ huorua@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๘. ตู้ไปรษณีย์ ๑๔๓ หมู่ ๒ ตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๒๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๙. ตู้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ

๙. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๐๒-๔๗๒๘ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาอีก

๑๑. ระบบการติดตามและประเมินผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ จะนำข้อร้องเรียน / เเบาะแส้นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ ซึ่งข้อมูลได้จากการรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และการประเมินความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียน และหากประเมินแล้วอยู่ในช่วงเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุง หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน อาจต้องมีการเรียกประชุมเพื่อหารือร่วมกัน และนำเรียนต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการต่อไป



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.หัวเรือ

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนฯ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือต่อไป

๑๓. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มคำร้องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑๔. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๐๒-๙๗๒๘
- หมายเลขโทรสาร ๐-๔๓๐๒-๙๗๒๘
- เว็บไซต์ของหน่วยงาน www.huorua.go.th
- www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ





คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.หัวเรือ

ภาคผนวก



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.หัวเรือ

แบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต อบต.หัวเรือ

อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

ข้าพเจ้า..... อายุปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ.....

ตำแหน่ง..... เลขที่บัตรประชาชน.....

ออกโดย..... วันที่ออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ดังนี้

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.หัวเรือ

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ

* หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ชื่อ - สกุลผู้ร้องเรียนการทุจริต.....

ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

อีเมลล์.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียนการทุจริต (เรื่อง)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

** ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ และสถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ