



คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลประจักษ์
อำเภอลำโรงท่าบ จังหวัดสุรินทร์

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลประดู่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๕๐ หมู่ ๘ ตำบล ประดู่ อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๗๐ ๒) เว็บไซต์ "ศูนย์รับแจ้ง เบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลประดู่ <https://pradulocal.go.th> ๓) เฟซบุ๊ก "องค์การบริหารส่วนตำบลประดู่" ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลประดู่

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลประดู่ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลประดู่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลประดู่

บทที่ ๑

บทนำ

๑.หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลประดู่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลประดู่ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๕๐ หมู่ ๘ ตำบล ประดู่ อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๗๐ ๒) เว็บไซต์”ศูนย์รับแจ้ง เบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลประดู่ <https://pradulocal.go.th> ๓) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลประดู่” ๔) กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลประดู่ ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลประดู่ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลประดู่ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

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)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เปร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) ค้ຸມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการค้ຸມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการค้ຸມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๑. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๒. ชื่อ - นามสกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๓. ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๔. หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา

๑. ชื่อ - นามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา
๒. ตำแหน่งผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/เบาะแส

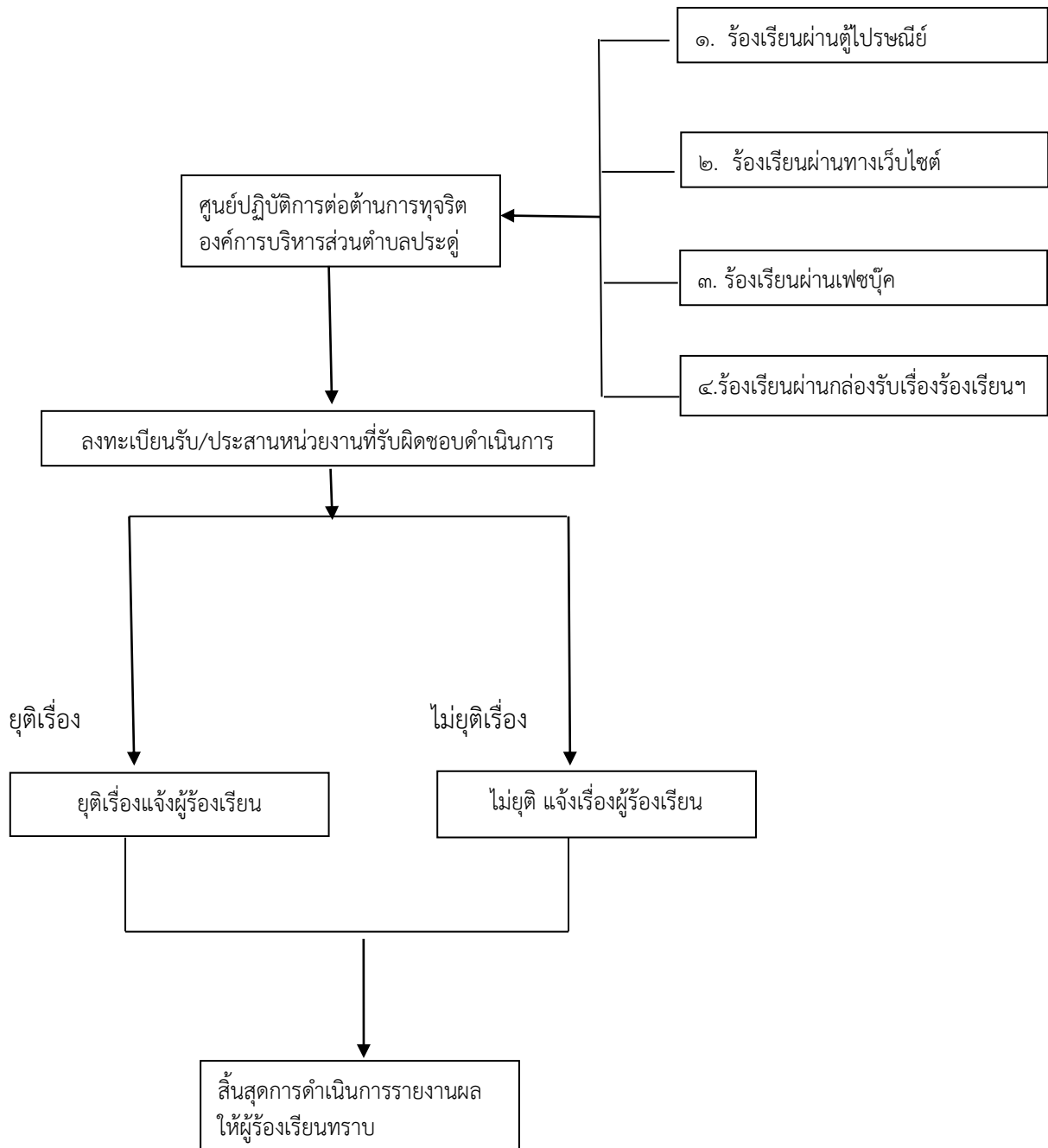
๑. ระบุรายละเอียดพฤติการณ์การกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ช่วงเวลาในการกระทำความผิด ที่เป็นข้อมูลจริง
๒. ระบุพยานเอกสารหลักฐาน พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๕. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๕๐ หมู่ ๘ ตำบล ประดู่ อำเภอ สำโรงทาบ จังหวัด สุรินทร์ ๓๒๑๗๐
 ๒. เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลประดู่ <https://pradulocal.go.th>
- หัวข้อช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลประดู่”
 ๔. กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในองค์การบริหารส่วนตำบลประดู่

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดแต่ละขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑. รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิคมอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง	ทุกวัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักปลัด	
๒. คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤตินิคมอบ	ทุกวัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักปลัด	
๓. สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา	ทุกวัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักปลัด	
๔. ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริงและรายงานผล ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	ภายใน ๑๕ วัน	-เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักปลัด -ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	
๕. แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดทราบ	ภายใน ๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักปลัด	

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิคมอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤตินิคมอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง การร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการ ตามข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่าน กล้องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลประดู่
อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลประดู่

ข้าพเจ้า

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด

โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลประดู่ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

๑. ชื่อ - นามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา.....

๒. ตำแหน่งผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา.....

๓. รายละเอียดพฤติการณ์การกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ช่วงเวลาในการกระทำความผิด

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

