



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้ง
เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง
อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานสำหรับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมงเพื่อให้สามารถใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลประกอบกับเพื่อให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ขึ้นมาเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมงเป็นไปในแนวทางเดียวกันเป็นธรรม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมงถือเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานของรัฐต้องตระหนักและให้ความสำคัญ เป็นการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน ประกอบกับในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ มาตรา ๑๒๘ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใส ควบคู่กับการพัฒนา บำรุงทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนประชาชนจึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับผิดชอบการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง นำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพตามผลสัมฤทธิ์ที่ตั้งไว้
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ภายใต้ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. คำจำกัดความ

คำว่า “ทุจริต” ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑ (๑) หมายถึง เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้ โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

คำว่า “ทุจริตต่อหน้าที่” ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๔๒ มาตรา ๔ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

คำว่า “มิชอบ” หมายความว่า ไม่เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ กฎหมาย คำสั่งของ ผู้บังคับบัญชา มติคณะรัฐมนตรี แบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามแบบที่ถูกต้อง

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง เช่น การประพาศมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความ ผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต เช่น มีสิทธิเสนอคำ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

หน่วยงานรัฐ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพาศมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๕. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ดังต่อไปนี้

- ๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์
- ๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์
- ๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง
- ๕ กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพาศมิชอบ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพาศมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
๔. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อเท็จจริง

๕. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตจัดเก็บเรื่อง

๗. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน และสำเนาให้นิติกร จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

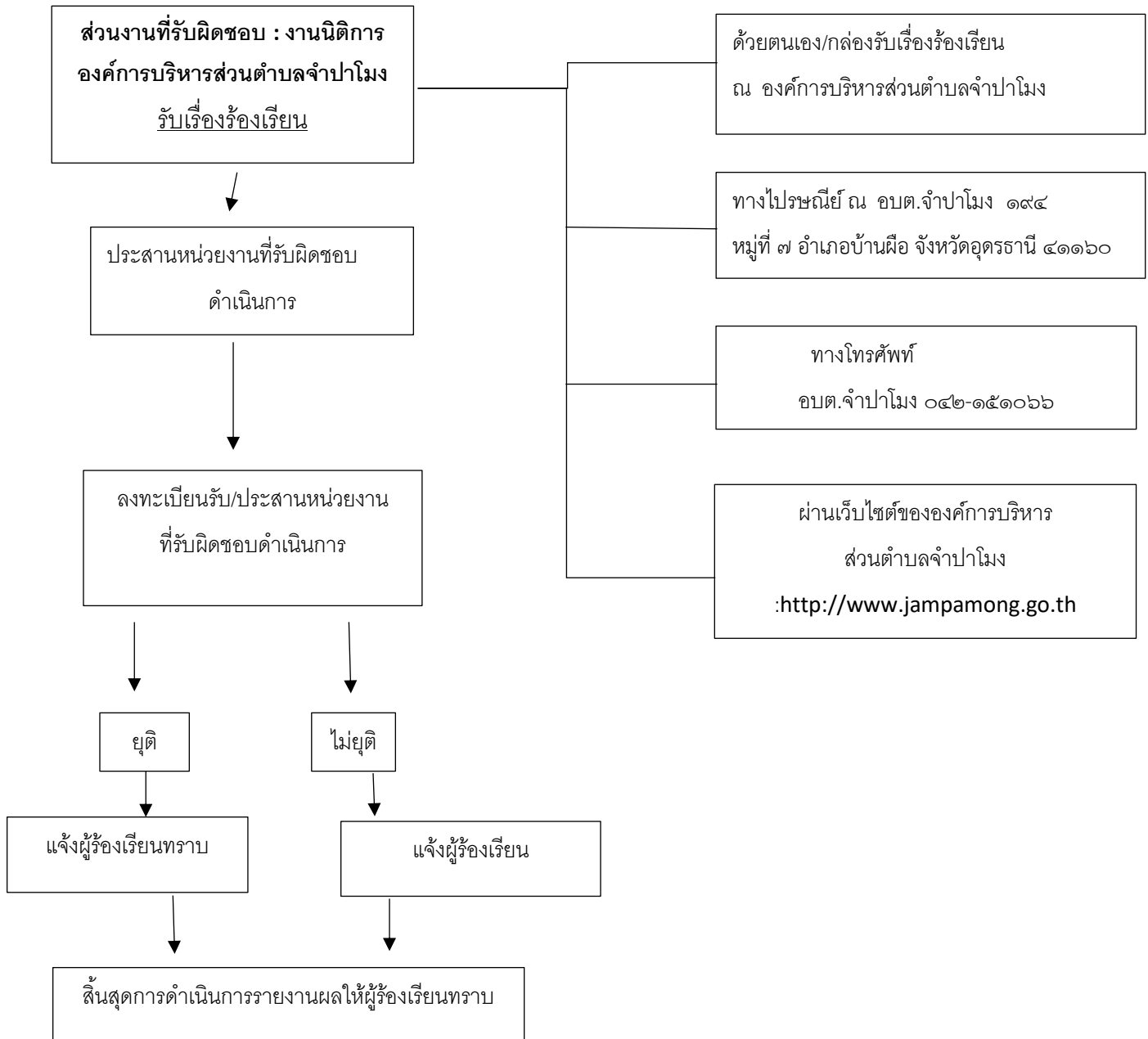
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๙. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติกร องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

อำเภอบ้านฝางจังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์.....

อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน ออกโดย.....

วันออกบัตรวันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการ
ทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

(๑).....จำนวน.....ชุด

(๒).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(นางสาววิศรดา พันธุ์เทศ)

นิติกรปฏิบัติการ

/เรียน หัวหน้า ...

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายไพฑูล บุญธรรม)

หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายปัญญา ท่วมเพชร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

.....
.....

คำสั่งของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

เห็นควรให้ยืมได้

ไม่ควรยืม

(ลงชื่อ).....

(นายอาจอง กองมณี)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง
