



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้
อำเภอบ้านนาเดิม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาไต่มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการ ดำเนินงานการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของ ส่วนราชการ ให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมุ่งเน้นการสร้าง ธรรมภิบาล ใน การบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การบริหาร ส่วนตำบลนาไต่ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการข้อร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรม และเกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน มากขึ้น เพื่อตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของประชาชน จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน องค์การบริหารส่วนตำบลนาไต่จึงได้จัดทำ คู่มือฉบับนี้ขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาไต่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและพฤติกรรมชอบ	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและพฤติกรรมชอบ	๔
๘. แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและพฤติกรรมชอบ	๕
๙. ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติกรรมชอบ (ผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ (http://www.natai.go.th))	๖-๗

บทที่ ๑ คำนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้าง เครือข่าย ในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้น ป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการ พัฒนากลยุทธ์การป้องกันการ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และ ศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index)

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ หมู่ที่ ๔ ตำบลนาใต้ อำเภอบ้านนาเดิม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๔๐

๒) เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชันองค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้”
<http://www.natai.go.th>

๓) เฟสบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้”

๔) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) office@natai.go.th

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ การค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ ๒

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาใต้ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๑. รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

- ๑) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ถูกร้อง
- ๒) วัน เดือน ปี ช่วงเวลาการกระทำความผิดของผู้ถูกร้อง
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ หมู่ที่ ๔ ตำบลนาใต้ อำเภอบ้านนาเดิม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๔๐
- ๒) เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชันองค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้” <http://www.natai.go.th>
- ๓) เฟสบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้”
- ๔) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) office@natai.go.th

๓. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณาสั่งการภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน
- ๓) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนที่ได้ยุติแล้ว เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ ภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันสรุปเรื่องร้องเรียน

๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

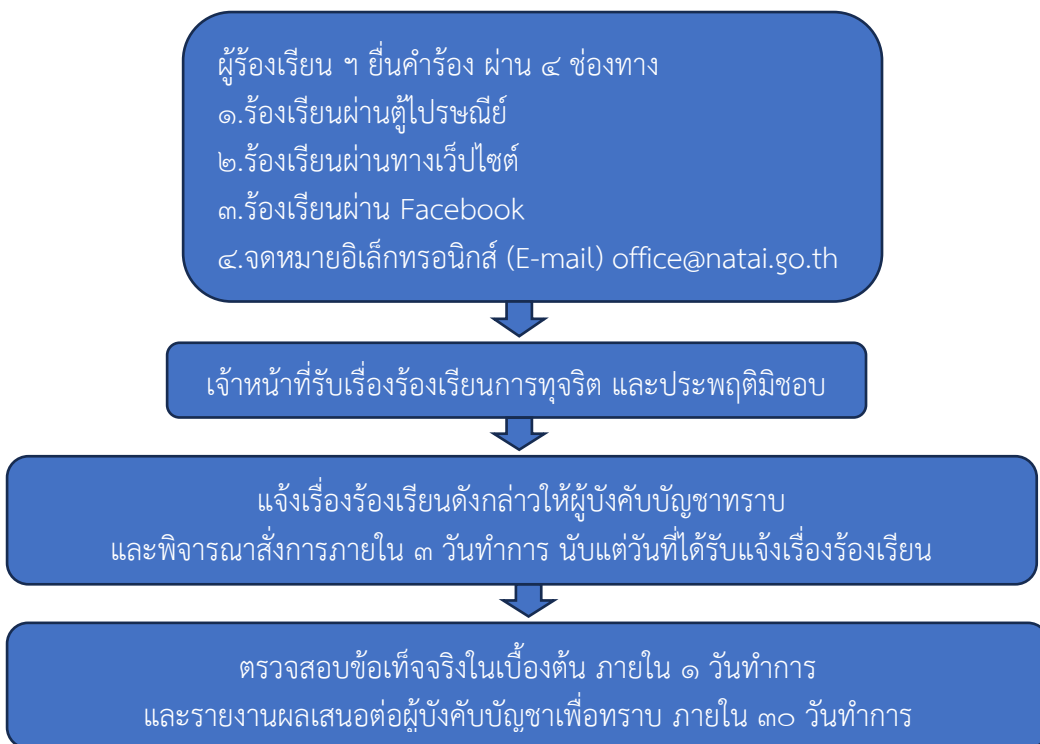
ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ประกอบด้วย

- | | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|----------------------|
| ๑. นายภัทรพล คงทอง | ตำแหน่งนายก อบต.นาใต้ | ที่ปรึกษา |
| ๒. นางอาภรณ์ ชนะภัย | ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | ประธานกรรมการ |
| ๓. นายเลิศเชาว์ จันทร์ภักดี | ตำแหน่งผู้อำนวยการกองช่าง | เจ้าหน้าที่รับเรื่อง |
| ๔. นางกชกร มิตรวงศ์ | ตำแหน่งนักพัฒนาชุมชน | เจ้าหน้าที่รับเรื่อง |
| ๕. นางสาวปิยะนุช นาควิลัย | ตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน | เจ้าหน้าที่รับเรื่อง |
| ๖. นางณัชวีร์ญา ปรีชานันทศักดิ์ | ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญงาน | เจ้าหน้าที่รับเรื่อง |

ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไปยังผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อพิจารณาสั่งการ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปและแจ้งผู้ถูกร้องเรียนเพื่อทราบและชี้แจงข้อเท็จจริงประกอบตลอดจนดำเนินการประสานติดตามเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน



แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ว่าการองค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้
หมู่ที่ ๔ ตำบลนาใต้ อำเภอบ้านนาเดิม
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขบัตรประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ พิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็น
ความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต
(ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาไต่ <http://www.natai.go.th>)

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.natai.go.th>
๒. เลื่อนเมนูลงทางด้านซ้ายมือ เลือกเมนูช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๔. กรอกข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลผู้ถูกกล่าวหา
๕. กดปุ่มส่งข้อความ