



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลบางปอ
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบางปอ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ทางไปรษณีย์ ๒) เว็บไซต์ <http://www.bangpor.go.th> ๓) เพจเฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลบางปอ” ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลบางปอหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพต่อไป

งานนิติการ สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบางปอ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๒.๑ รายละเอียดที่ผู้ร้องต้องระบุในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๒.๒ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๒.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๒.๔ ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๓
๒.๕ ระยะเวลาดำเนินการ	๔
ภาคผนวก	๕
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
- แบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบางปอ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางปอ ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ทางไปรษณีย์ ๒) เว็บไซต์ <http://www.bangpor.go.th> ๓) เพจเฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลบางปอ” ๔) กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๑) ทางไปรษณีย์ ๒) เว็บไซต์ <http://www.bangpor.go.th> ๓) เพจเฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลบางปอ” ๔) กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน การทุจริต เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุด และยั่งยืนต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอน สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๑.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ ๒

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ รายละเอียดที่ผู้ร้องต้องระบุในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางในการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ โดยใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ตู้ไปรษณีย์ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางปอ อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐
- ๒) เว็บไซต์ <http://www.bangpor.go.th>
- ๓) เพจเฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลบางปอ”
- ๔) กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบางปอ

๒.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบางปอ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๒.๔ ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด

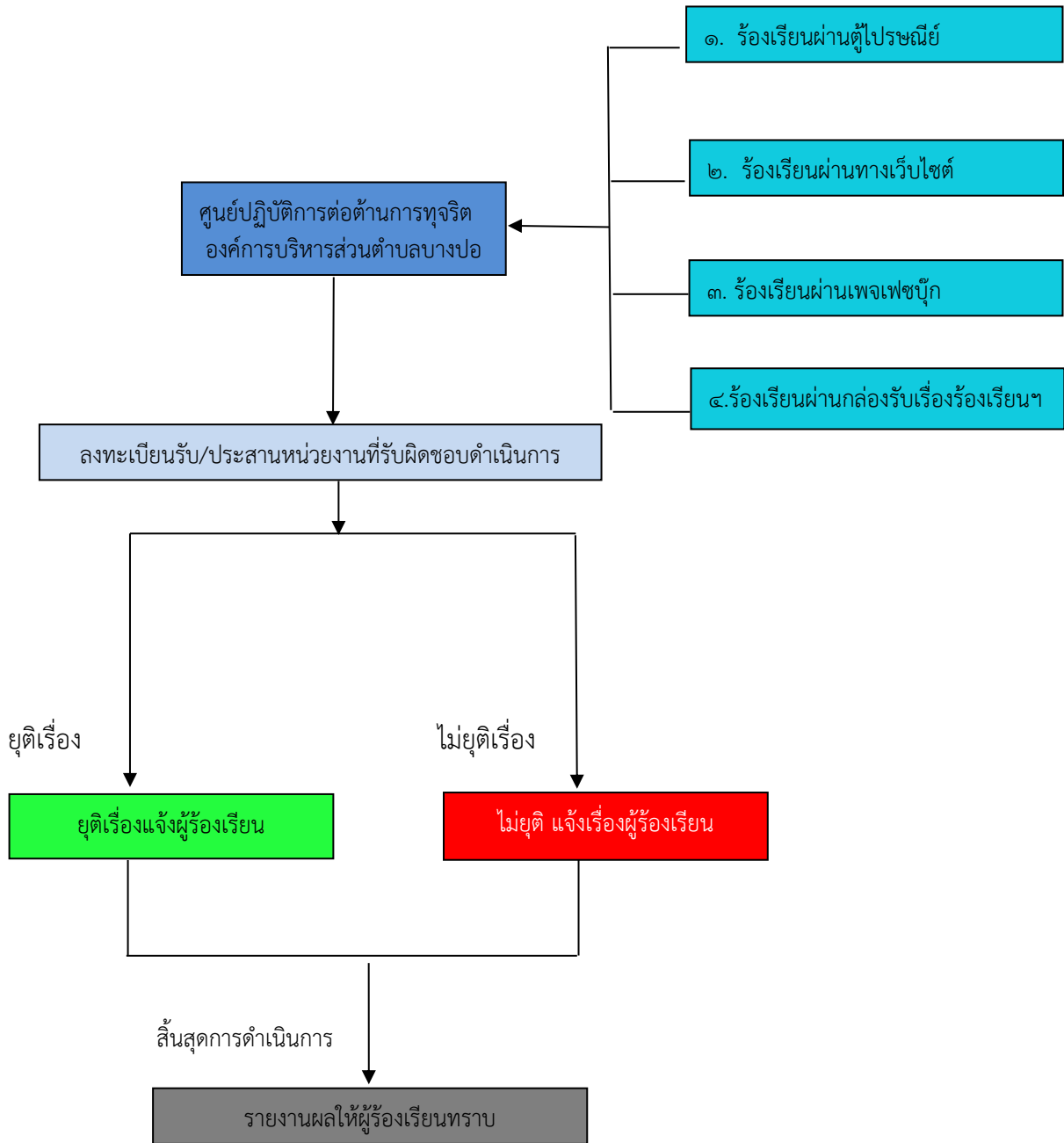
๒.๕ ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการรับเรื่อง และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/เบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเพจเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ





แบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่
.....
วันที่ เดือน พ.ศ.

๑. เรื่อง (หัวข้อ การร้องเรียน/ชี้เบาะแส)

๒. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้ชี้เบาะแส

ข้าพเจ้า (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : นามสกุล :
อายุ : สัญชาติ : เลขที่บัตรประชาชน/Passport ID:
หมายเลขโทรศัพท์* : โทรสาร : อีเมล :
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ :

๓. ข้อมูลผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ที่ถูกร้องเรียน

๑) (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : นามสกุล :
ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) :
สังกัด (หากทราบ) ฝ่าย :
๒) (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : นามสกุล :
ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) :
สังกัด (หากทราบ) ฝ่าย :
๓) (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : นามสกุล :
ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) :
สังกัด (หากทราบ) ฝ่าย :

* จำเป็นต้องระบุ

(มีต่อแผ่นที่ ๒)

(แผ่นที่ ๒)

๔. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส พฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ รวมทั้งวันเวลา และสถานที่ เกิดเหตุ (กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุ อย่างไร รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแส และหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงประกอบด้วย)

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

- ๑. (พยานเอกสาร) จำนวน.....รายการ
- ๒. (พยานวัตถุ) จำนวน.....รายการ
- ๓. (พยานบุคคล) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : นามสกุล :

(ลงชื่อ)..... ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
(.....)
วันที่

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)
ตำแหน่ง

ได้รับ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เมื่อวันที่.....

องค์การบริหารส่วนตำบลบางปอ อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส

โทรศัพท์/โทรสาร. ๐-๗๓๖๔-๓๑๖๔

E-mail : Saraban-bangpor@lgo.go.th