



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์

อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อ ใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ สำนักงานองค์การ บริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ เลขที่ ๒๒๙ หมู่ ๑ ตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัด มหาสารคาม ๔๔๑๗๐ ๒) เว็บไซต์หลักขององค์กร คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ <http://www.tambonnongpo.go.th> ๓) facebook : อบต.หนองโพธิ์ ๔) กล้องรับเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ ๕) e-mail : tambonnongpo@gmail.com ๖) ทางไปรษณีย์ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ เลขที่ ๒๒๙ หมู่ ๑ ตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัด มหาสารคาม ๔๔๑๗๐ ๗) หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๙๑-๙๕๔-๒๑๕๘ (นายก อบต.หนองโพธิ์) ๐๔๓- ๙๙๑๒๔๘ (สำนักงาน)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล หนองโพธิ์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

(นายสงกรานต์ จันท์พล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม การทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ โดยมี ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ เลขที่ ๒๒๙ หมู่ ๑ ตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัด มหาสารคาม ๔๔๑๗๐ ๒) เว็บไซต์หลักขององค์กร คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ <http://www.tambonnongpo.go.th> ๓) facebook : อบต.หนองโพธิ์ ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ ๕) e-mail : tambonnongpo@gmail.com ๖) ทางไปรษณีย์ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ เลขที่ ๒๒๙ หมู่ ๑ ตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัด มหาสารคาม ๔๔๑๗๐ ๗) หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๙๑-๙๕๔-๒๑๕๘ (นายก อบต.หนองโพธิ์) ๐๔๓-๙๙๑๒๔๘ (สำนักงาน)

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตำบลหนองโพธิ์ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพจน์มิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพจน์มิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
- ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

บทบาทหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพจน์มิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพจน์มิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพจน์มิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) ค้ຸครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพจน์มิชอบ และการค้ຸครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพจน์มิชอบ และการค้ຸครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ ได้กำหนดการให้บริการแจ้งเรื่องการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับความสะดวกในการแจ้ง ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	หมายเหตุ
๑. กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์)	ทุกวัน	ไม่เว้นวันหยุดราชการ
๒. ทางโทรศัพท์ : ๐๙๑-๙๕๔-๒๑๕๘ (นายก อบต. หนองโพธิ์), ๐๔๓-๙๙๑-๒๕๑ (สำนักงานองค์การบริหารส่วน ตำบลหนองโพธิ์)	ทุกวัน	ไม่เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ www.tambonnongpo.go.th	ทุกวัน	ไม่เว้นวันหยุดราชการ
๔. ทางไปรษณีย์ (อบต.หนองโพธิ์ เลขที่ ๒๒๙ หมู่ที่ ๑ ต.หนอง โพธิ์ อ.นาเชือก จ.มหาสารคาม ๔๔๑๗๐)	ทุกวัน	ไม่เว้นวันหยุดราชการ
๕. เฟสบุ๊ก facebook : อบต.หนองโพธิ์	ทุกวัน	ไม่เว้นวันหยุดราชการ
๖. กล่องรับเรื่องร้องเรียนฯ (ตามจุดติดตั้งกล่องฯ ที่ได้ประชาสัมพันธ์ให้ทราบ)	ทุกวัน	ไม่เว้นวันหยุดราชการ
๗. e-mail (tambonnongpo@Gmail.com)	ทุกวัน	ไม่เว้นวันหยุดราชการ

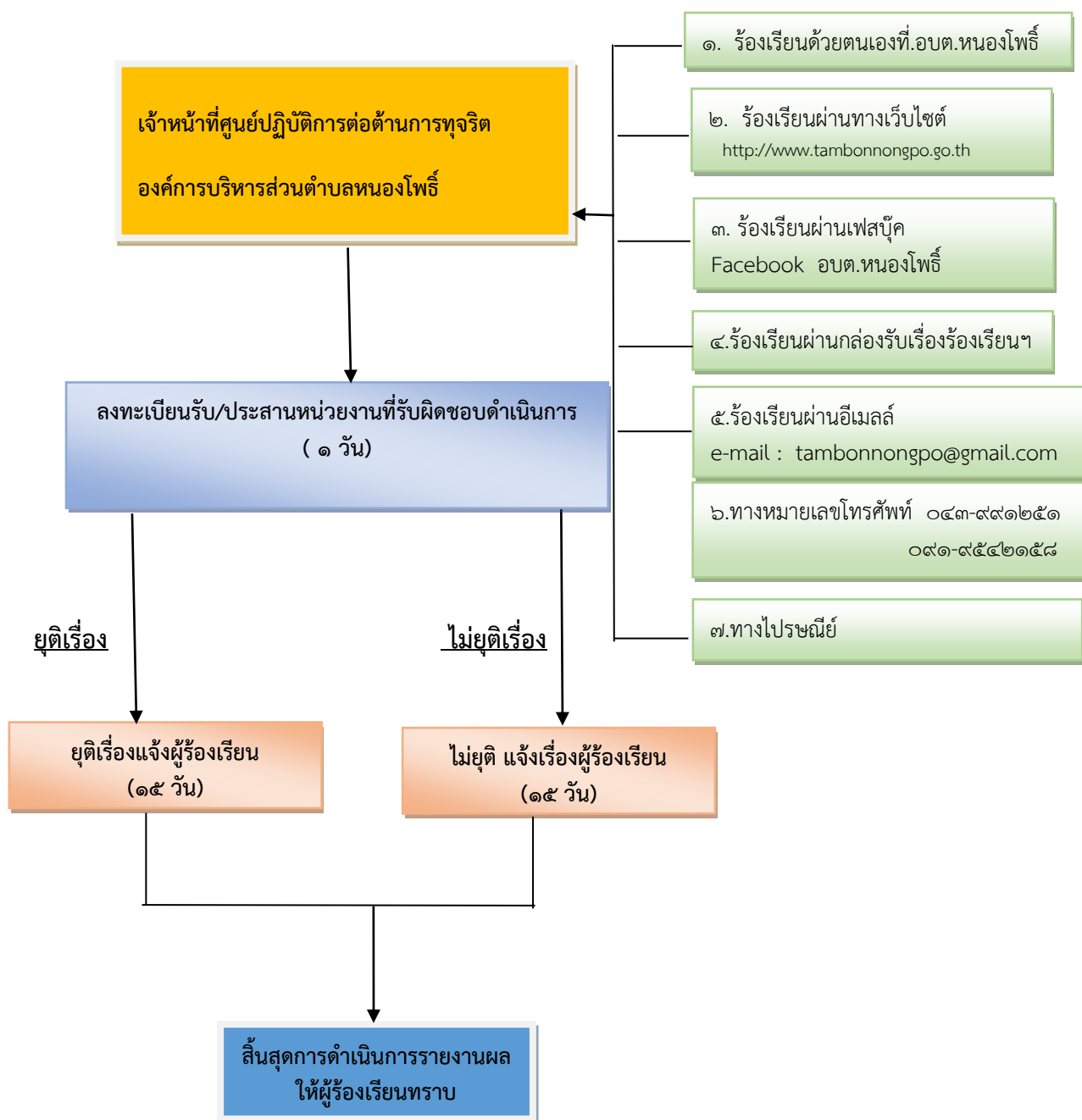
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	การรับเรื่อง (ผู้รับผิดชอบ)
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ สำนักงาน อบต.หนองโพธิ์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานธุรการ (สำนักปลัด)
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	Admin (สำนักปลัด)
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ทุกกอง/ส่วน/สำนัก
ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	Admin (สำนักปลัด)
ร้องเรียนผ่านอีเมลล์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานธุรการ (สำนักปลัด)
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานธุรการ (สำนักปลัด)
ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องฯ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานธุรการ (สำนักปลัด)

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์
อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ๔๕๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
.....โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
.....ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองโพธิ์ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการต่อต้านการทุจริต
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด
- ๔)จำนวน.....ชุด
- ๕)จำนวน.....ชุด
- ๖)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด อบต.หนองโพธิ์

.....

.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน ปลัด อบต. หนองโพธิ์

.....

.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน นายก อบต.หนองโพธิ์

.....

.....

ลงชื่อ.....
(.....)