



คู่มือปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
โทร. ๐๓๒-๔๙๗๐๗๐, ๐๓๒-๔๙๗๐๗๒ โทรสาร. ๐๓๒-๔๙๗๐๗๑
www.Don-yang.go.th

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการวงรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ตามการดำเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ได้แจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง เพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำ

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๓. บทบาทหน้าที่

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล จัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

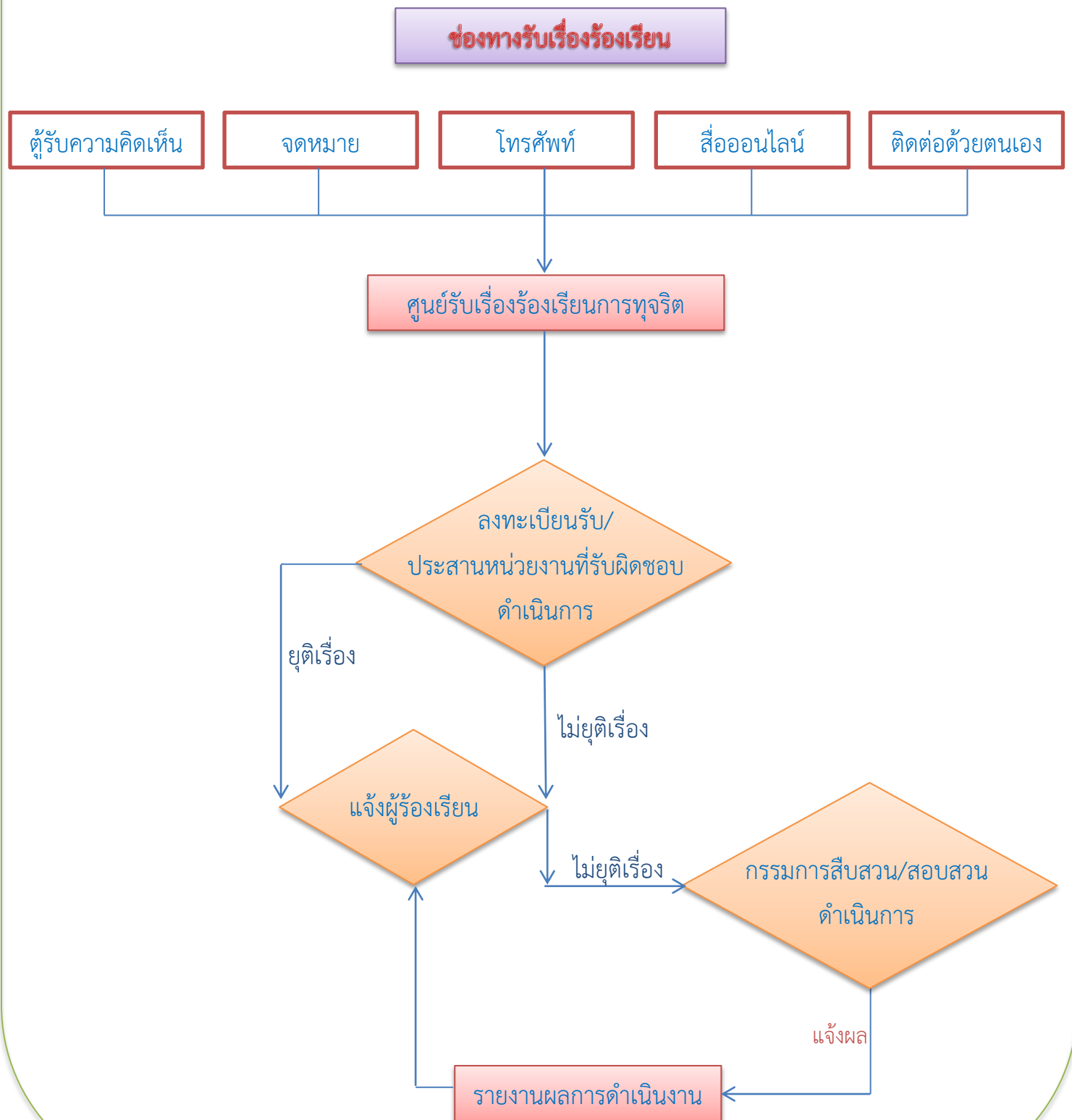
- 1) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.Don-yang.go.th
- 2) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 3) ไปรษณีย์ปกติ (19/6 หมู่ที่ 4 ตำบลดอนยาง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี 76000)
- 4) ยื่นโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง
- 6) โทรศัพท์ 032-497070-1
- 7) Email ของหน่วยงาน (Donyang_73301@hotmail.com)
- 8) ร้องเรียนทาง Facebook (อบต.ดอนยาง)

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) -ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

บทที่ 2 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต



บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน

๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการลงทะเบียนรับ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต สรุปความคิดเห็นเสนอถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๗ วัน

๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งเรื่องต่อกรรมการสืบสวน/สอบสวน (กรณีไม่ยุติเรื่อง/มีมูล)

๙. กรรมการสืบสวน/สอบสวน พิจารณาและดำเนินการ และแจ้งผลให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑๐. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จัดเก็บเรื่อง

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง	ทุกครั้งที่มีเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๔๙๗๐๗๐-๒	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook อบต.ตอนยาง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
๗๖๐๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย..... วันออกบัตร.....
บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหาร
ส่วนตำบลดอนยาง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และยินดีรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่
(.....)

.../เรียน ปลัด

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

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

ลงชื่อ
(.....)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

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

ลงชื่อ
(.....)

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง
www.Don-yang.go.th



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ www.Don-yang.go.th
๒. เมื่อด้านขวามือ เลือกเมนู **รับเรื่องราวร้องทุกข์**
๓. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
 - ๓.๑ ให้กรอกชื่อผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
 - ๓.๒. อีเมลล์ : กรอกอีเมลล์ของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน
 - ๓.๓ หัวข้อข่าวสาร : กรอกเรื่องที่จะร้องเรียน
 - ๓.๔ ข้อความของท่าน : กรอกรายละเอียดเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
 - ๓.๕ คลิกช่องหน้า สำเนาข้อความนี้ไปยังที่อยู่อีเมลล์ของคุณ
๔. คลิกปุ่มส่ง เพื่อส่งไปยัง E-mail : Donyang@don-yang.go.th

หมายเหตุ : หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น ในการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็น การประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยทางสำนักงาน คณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการ ดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ได้คู่มือจัดทำคู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้ง เบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

ลงชื่อ

(นายแสง มีทรัพย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

ที่ /๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น ในการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็น การประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยทางสำนักงาน คณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการ ดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เพื่อให้ การจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการ จัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------------|---------------------|
| ๑. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลดอนยาง | ประธานกรรมการ |
| ๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง | กรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม | กรรมการ |
| ๗. หัวหน้าสำนักปลัด | กรรมการและเลขานุการ |
| ๘. นักประชาสัมพันธ์ | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง เพื่อใช้ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายแสง มีทรัพย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง