



คู่มือปฏิบัติการจัดการ เรื่อง

ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
โทร. ๐๓๒-๔๙๗๐๗๐-๑ โทรสาร. ๐๓๒-๔๙๗๐๗๑

www.Don-yang.go.th

E-mail : Saraban@don-yang.go.th

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการวงรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลตอนยางทุกระดับ 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 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง 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 เรงรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล จัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ส่วนงานเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

สำนักปลัด เป็น ส่วนงานหลักที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย

- ๑) นิติกรหรือผู้ช่วยนิติกร เป็น เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
- ๒) ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็น ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่รับเรื่อง
- ๓) ผู้ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบฯ

ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องและแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไปยังผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อพิจารณาสั่งการ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป และแจ้งผู้ถูกร้องเรียนเพื่อทราบและชี้แจงข้อเท็จจริงประกอบกรณีตลอดจนดำเนินการประสานติดตามเรื่องร้องเรียนฯ จนเสร็จสิ้นกระบวนการ

๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต (บุคคลภายนอก)

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.Don-yang.go.th

๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓) ทางไปรษณีย์/จดหมายหรือหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ๑๙/๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลดอนยาง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

- ๔) ยื่นโดยตรงที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง
- ๖) โทรศัพท์ ๐๓๒-๔๙๗๐๗๐-๑
- ๗) E-mail โดยตรง ถึงนายก อบต.ดอนยาง (CEO.Donyang@gmail.com) หรือ E-mail อบต.ดอนยาง (Saraban@don-yang.go.th)
- ๘) ร้องเรียนทาง Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง
- ๙) Line Donyang (ID Line : ๖๗๖๐๑๑๕)

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ เมื่อได้แจ้ง เรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ตามข้อ ๕ เสนอเรื่องถึงนายก อบต.ดอนยาง ต่อไป
๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ ประสานงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียนดังกล่าว
๓. เมื่อนายก อบต.ดอนยาง สั่งการให้กองงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ให้ผู้ได้รับคำสั่งแต่งตั้งทราบโดยเร็วที่สุด พร้อมทั้งสรุปความเห็นและข้อเสนอแนะในกรณีดังกล่าว
๔. หากพบกรณีมีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำการโดยทุจริต โดยเคร่งครัดและดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเร็วที่สุด

๗. รายละเอียดของข้อมูลจากผู้ร้องควรรู้ / หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
 - ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง
๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ๒) คำร้องเรียน ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
 นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๘. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
๑. กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด อบต.ดอนยาง	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ทางโทรศัพท์ ๐-๓๒๔๙-๗๐๗๐-๑	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางเว็บไซต์ อบต.ดอนยาง www.Don-yang.go.th	ทุกวัน	
๔. ทาง Facebook : องค์การบริหารส่วน ตำบลดอนยาง	ทุกวัน	
๕. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ๑๙/๖ หมู่ ๔ ต.ดอนยาง อ.เมืองเพชรบุรี จ.เพชรบุรี ๗๖๐๐๐	ทุกวัน	
๖. ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น	ทุกวัน	
๗. Line Donyang (ID Line : ๖๗๖๐๑๑๕)	ทุกวัน	

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) หน่วยงานที่รับผิดชอบ : งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

๒) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๒.๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

๒.๒) เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒.๓) เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑. ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒. แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๓) การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ รวมถึงสาเหตุ

๓.๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔) การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

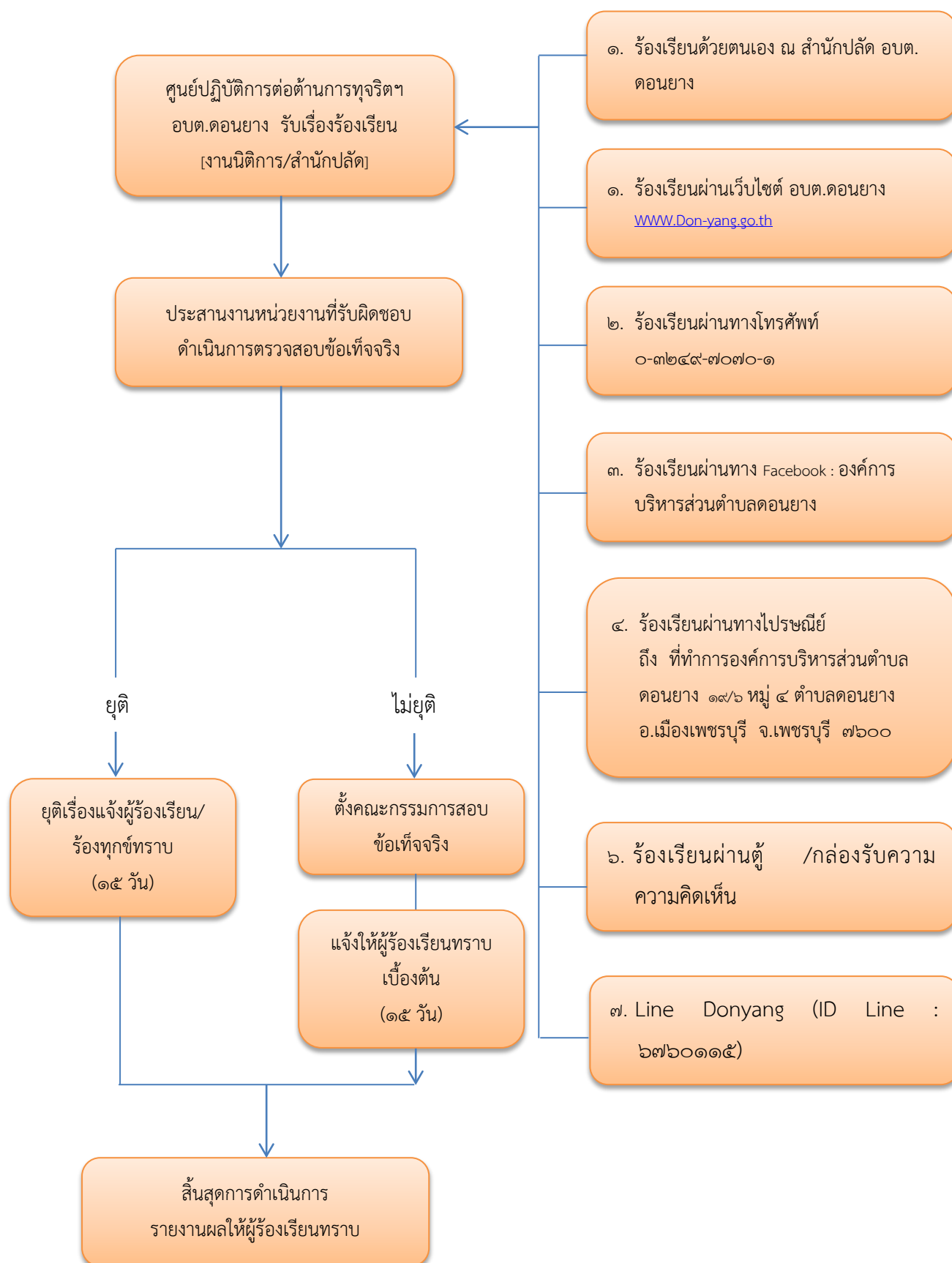
ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๕) การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

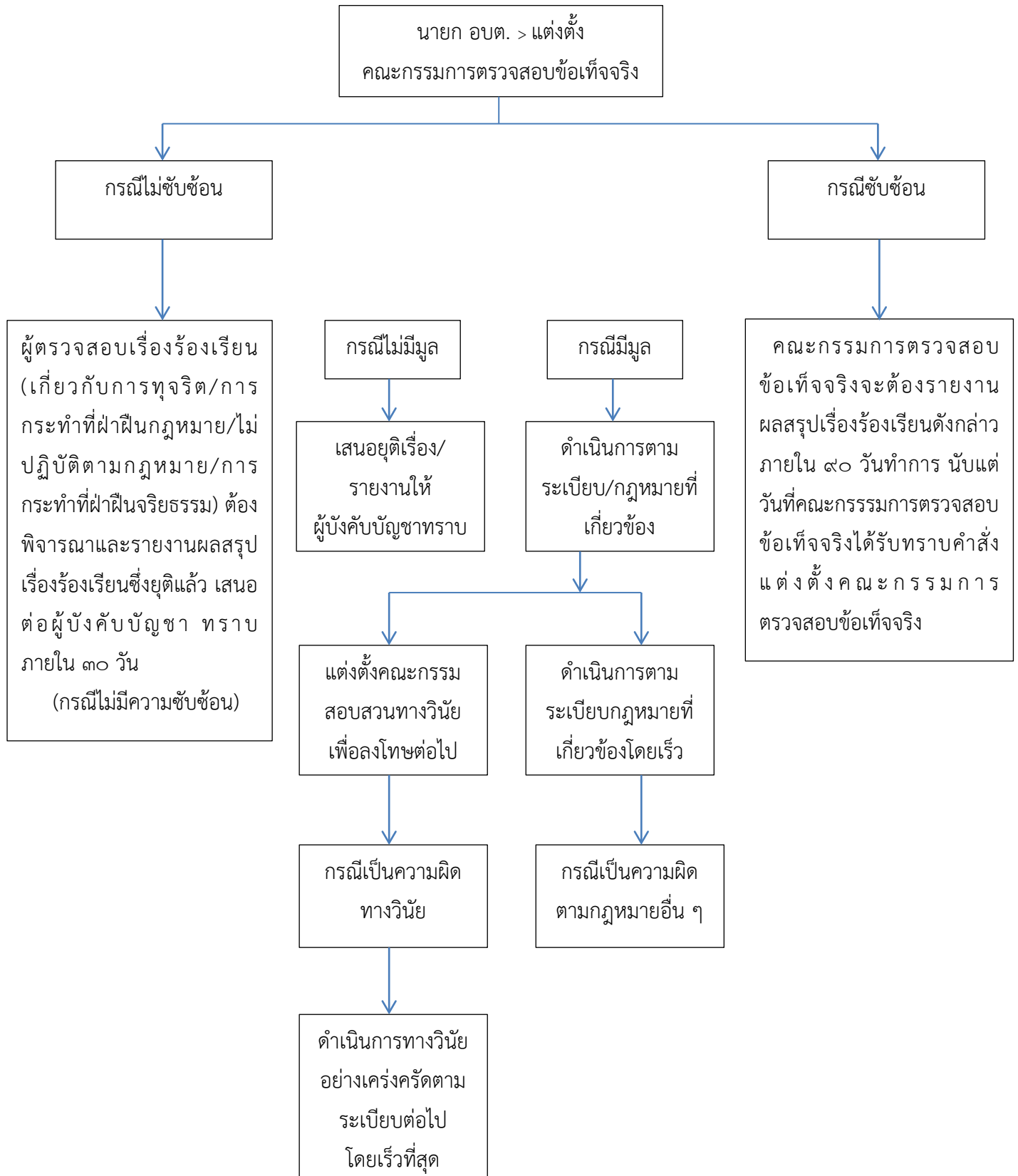
๕.๑ รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

๕.๒ รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



ขั้นตอนการดำเนินการกับผู้กระทำการทุจริต ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบ/
กฎหมายโดยทุจริตและมีการกระทำผิดทางวินัย



ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
๗๖๐๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ.....
.....ตำแหน่ง..... เลขที่บัตร
ประชาชน..... ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตร
หมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วน
ตำบลดอนยาง 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
(.....)

